

**In-/direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation:  
Deutschland, Österreich und Italien im kulturellen Vergleich**

Inauguraldissertation zu Erlangung des Doktorgrades der Humanwissenschaftlichen Fakultät  
der Universität zu Köln nach der Promotionsordnung vom 12.07.2007.

Vorgelegt 03/2008 von

Iris Wangermann

Geboren in Krefeld (Deutschland) 19. Mai 1975

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>I. Einleitung</b>	S. 4
<b>II. Theoretischer Teil</b>	S. 7
1. Definitionen	S. 7
1.1 In-/Direkter Kommunikationsstil	S. 7
1.2 Höflichkeit	S. 9
1.3 Höflichkeitsdefinitionen aus Deutschland, Österreich und Italien	S. 10
1.4 Kulturdefinition dieser Arbeit	S. 14
2. Theorien	S. 19
2.1 Kommunikationsmodelle	S. 19
2.2 Kommunikationsstile	S. 28
2.3 Sprechakte	S. 32
2.4 Höflichkeit	S. 41
2.4.1 Die Bedeutung von Höflichkeit in verschiedenen Kulturen	S. 47
2.4.1.1 Höflichkeit Deutschland	S. 51
2.4.1.2 Höflichkeit in Österreich	S. 52
2.4.1.3 Höflichkeit in Italien	S. 55
2.4.2 Soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit	S. 57
2.4.3 Anredeformen	S. 63
2.4.4 Das Gesicht wahren	S. 67
2.4.5 Non-verbale Signale der Höflichkeit	S. 70
2.4.6 Der Gebrauch von Modalpartikeln	S. 71
2.4.7 Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation	S. 72
3. Exkurs: Zwischenkulturelle Beziehungen von Deutschland, Österreich und Italien	S. 74
3.1 Deutschland-Österreich	S. 75
3.2 Italien-Deutschland	S. 79
3.3 Italien-Österreich	S. 90
4. Stand der Forschung	S. 95
4.1 In-/Direkter Kommunikationsstil im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien	S. 95
4.2 Höflichkeit im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien	S. 99

4.3 In-/Direkter Kommunikationsstil und Höflichkeit im Kulturvergleich	S. 102
4.4 Sprechakte	S. 104
4.5 Deutschland-Österreich-Italien im Kulturvergleich	S. 106
5. Zusammenfassende Modellannahmen und Fragestellung	S. 108

### **III. Methodischer Teil**

1. Methoden	S. 115
1.1 Funktion von Pretest, Hauptuntersuchung und explorativer Datenanalyse	S. 115
1.2 Hypothesen	S. 117
1.3 Untersuchungsart	S. 122
1.4 Messinstrumente	S. 124
1.3.1 Aufbau der Fragebögen	S. 124
1.3.1.1 Die drei Sprechaktkategorien	S. 124
1.3.1.2 Die neun Kommunikationssituationen	S. 124
1.3.1.3 Hierarchieunterschiede zwischen Sender und Empfänger in den Kommunikationssituationen	S. 130
1.3.1.4 Die Sprechakt-Antwortalternativen für die Direktheitsskala im Pretest	S. 130
1.3.1.5 Die Sprechakt-Antwortalternativen für die Höflichkeitsskala in der Hauptuntersuchung	S. 131
1.3.3.6 Aufbau Pretest	S. 131
1.3.3.7 Aufbau Fragebogen Hauptuntersuchung	S. 131
1.3.2 Soziodemographische Datenerhebung	S. 133
1.4 Testgütekriterien	S. 134
2. Stichproben	S. 135
2.1 Pretest	S. 135
2.1.1 Evaluierung der Einflussvariablen	S. 136
2.1.2 Soziodemographische Daten nach Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen	S. 140
2.2 Hauptuntersuchung	S. 146

2.2.1. Evaluierung der Einflussvariablen	S. 147
2.2.2 Soziodemographische Daten nach	S. 150
Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen	
3. Ergebnisse der hypothesenbezogenen Datenanalyse und	S. 157
Hypothesen-Entscheidung	
3.1 Hypothese eins	S. 157
3.2 Hypothese zwei	S. 197
3.3 Hypothese drei-eins	S. 239
3.4 Hypothese drei-zwei	S. 285
3.5 Hypothese drei-drei	S. 292
3.6 Hypothese vier	S. 305
3.7 Explorative Datenanalyse	S. 317
4. Diskussion der Ergebnisse und Ausblick	S. 328
4.1 Diskussion - Ergebnisse des Pretest	S. 328
4.2 Diskussion - Ergebnisse der Hauptuntersuchung	S. 329
4.3 Ergebnisse - explorative Datenanalyse	S. 334
4.4 Ausblick	S. 337
5. Zusammenfassung	S. 338
<b>IV. Literaturverzeichnis</b>	S. 339
<b>V. Anhang</b>	S. 347
Anhang 1: Die Fragebögen	S. 347
Der Pretest (deutsch/österreichisch)	S. 347
Der Pretest (italienisch)	S. 354
Fragebogen der Hauptuntersuchung (deutsch/österreichisch)	S. 361
Fragebogen der Hauptuntersuchung (italienisch)	S. 371
Anhang 2: Bild der Pulcinella	S. 379
Anhang 3: Länderinformationen Deutschland, Österreich, Italien	S. 380
Anhang 4: Graphik 'Zusammenhangsstruktur der italienischen	S. 386
Kulturstandards'	
Anhang 5: Gaffel-Kölsch Bierdeckel 'Höflich kommt weiter'	S. 386
Anhang 6: Graphik 'Hofstedes Kulturdimensionen' Deutschland,	S. 387
Österreich und Italien im Vergleich	

## **I. Einleitung**

Menschen aus den unterschiedlichsten Kulturen kommen sich in der heutigen Zeit immer näher. Werte und Normen, Sitten und Gebräuche und sogar unterschiedliche Wahrnehmungen prallen aufeinander. Höfliches Verhalten wird dabei kulturübergreifend, von allen Menschen geschätzt. Was aber, wenn höfliches Verhalten in jeder Kultur anders wahrgenommen und vor allem auch bewertet wird?

Von dieser Annahme geht die vorliegende Arbeit aus und vergleicht Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, hinsichtlich der Bewertung direkter Sprechakte auf einer Höflichkeitsskala, in drei verschiedenen hierarchischen Konstellationen, in der Unternehmenskommunikation.

Dazu werden im ersten Teil Definitionen von in-/direktem Kommunikationsstil und Höflichkeit, sowie die Kulturdefinition dieser Arbeit vorgestellt.

Im zweiten Teil folgen Theorien zum Thema Höflichkeit und ihrer besonderen Bedeutung in verschiedenen Kulturen im Allgemeinen und in Deutschland, Österreich und Italien im Besonderen. Dann werden soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit, Anredeformen, was es bedeutet das Gesicht zu wahren, non-verbale Signale der Höflichkeit, der Gebrauch von Modalpartikeln und die Bedeutung der Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation vorgestellt.

Der dritte Teil ist ein Exkurs zum Thema zwischenkulturelle Beziehungen (Deutschland, Österreich und Italien).

Der vierte Teil der Arbeit stellt bereits vorhandene, empirische Untersuchungen zu den Themen in-/direkter Kommunikationsstil im Kulturvergleich, Höflichkeit im Kulturvergleich und Sprechakte vor. Der Schwerpunkt liegt auf den Vergleichen der Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, aber es werden auch Vergleich mit Menschen aus anderen Kulturen vorgestellt, soweit sie zu einem, für diese Arbeit, relevanten Erkenntnisgewinn beitragen.

Im fünften Teil wird der Stand der Forschung vorgestellt. Der empirische Teil der Arbeit fasst die Hypothesen aufgrund der Modellannahmen zusammen.

Der hypothesenprüfende Teil der Arbeit hat mit Hilfe eines Pretests und einer Hauptuntersuchung aufgedeckt, inwieweit sich Menschen aus Deutschland, Österreich und

Italien in der Einschätzung und Bewertung der Direktheits- und Höflichkeits- Bewertung gleicher Sprechakte in bestimmten, sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation unterscheiden. Weiterhin wurde untersucht, ob Menschen in Österreich direkter mit Menschen höherer und niedrigerer Hierarchieebene kommunizieren, als Menschen in Deutschland und Italien zudem ob Menschen in Italien indirekter kritisieren, als Menschen in Österreich und Deutschland, weil sie vielleicht bemüht sind, den Gesichtsverlust beim Kommunikationspartner möglichst gering zu halten und dessen *bella figura* zu wahren.

Es wurde geklärt, ob es einen Zusammenhang gibt, zwischen der Wahl eines Sprechaktes, der auf einer Direktheitsskala sehr direkt bis sehr indirekt sein kann, und der hierarchischen Stellung des Kommunikationspartners. Hier wurde untersucht, ob zwischen hierarchisch gleich gestellten Kommunikationspartnern, der gewählte Sprechakt direkter ist, als zwischen höher- oder niedriger- gestellten Kommunikationspartnern und ob es auch hier Unterschiede in der Wahl eines Sprechaktes zwischen den Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien gibt.

Weiterhin wurde untersucht, ob Menschen in Deutschland, Österreich und Italien eine kritische Kommunikationssituation - im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation - unterschiedlich direkt eröffnen, indem sie vorher über andere Dinge sprechen (Small-talk). Die Ergebnisse werden im letzten Teil diskutiert und es wird ein Ausblick gegeben.

Mein persönlicher Bezug zu dieser Arbeit lässt sich am besten über meine Biografie erklären. Als Kind einer österreichischen Mutter und eines deutschen Vaters, bin ich bi-kulturell, in Deutschland aufgewachsen. Ein Bewusstsein für kulturelle Unterschiede wurde mir damit schon fast in die Wiege gelegt – auch wenn man auf den ersten Blick kulturelle Unterschiede zwischen Menschen aus Deutschland und Österreich nicht vermuten könnte, weil man ja vermeintlich die gleiche Sprache spricht. Ein Schuljahr verbrachte ich in den USA, wo ich kulturelle Unterschiede und auch meinen ersten Kulturschock sehr eindrücklich erlebte. Der Wahl des Studienortes fiel dann auf Graz (Österreich), wo ich fünf Jahre lebte, arbeitete und mein Vordiplom in Pädagogik und Psychologie abschloss. Ich arbeitete u. A. bei T-mobile (Österreich) in der telefonischen Kundenbetreuung, wo ich auch das erste Mal mit unterschiedlich direkten Kommunikationsstilen von Menschen aus Deutschland und Österreich konfrontiert wurde. So nahm ich die deutsche Art der Kommunikation (der Anrufer) meist als sehr direkt, manchmal sogar als wenig feinfühlig oder plump wahr. Trotzdem konnte ich nicht eindeutig sagen, dass Menschen aus Deutschland grundsätzlich

direkter oder unhöflicher sind als Österreicher, das hing meiner Wahrnehmung nach, immer auch von Personen und Situationen ab. Ganz besonders fiel mir dieser Unterschied bei den Kundenanfragen an der Telefon-Hotline von T-mobile auf. Menschen aus Deutschland drückten hier ihre Wünsche meist deutlich direkter und mit weniger 'Verschnörkelungen' aus, als Österreicher. Je länger ich in Österreich lebte, desto unhöflicher ja manchmal sogar unverschämter kam mir zuweilen die deutsche Art der Kommunikation vor. Später habe ich mir diese Wahrnehmungsveränderung, mit meiner kulturellen Adaption an die österreichische Kultur erklärt. Ich erlebte zudem, wie schnell interkulturelle, kommunikative Missverständnisse auftreten können, wenn also bspw. ein deutscher Bekannter von einem Österreicher sagt: „der ist so falsch, der sagt ja gar nicht, was er wirklich will“, und der gleiche Österreicher dann von dem Deutschen als „unhöflichen, plumpen Deutschen“ spricht. Der Deutsche den Österreicher also als *falsch* wahrnimmt und der Österreicher den Deutschen als *unhöflich*. Natürlich sind weder alle Deutschen unhöflich, noch alle Österreicher falsch. Abhängig von den kulturellen Gewohnheiten verwendet man schlichtweg einen anderen Kommunikationsstil.

Zurück zu meiner Biografie: Nach meinem Vordiplom hatte ich die Gelegenheit, als Erasmus-free-mover Stipendiatin für fast zwei Jahre in Roma (Italien), an der Università La Sapienzá, Psychologie zu studieren. Ich arbeitete zudem in einem Euro Phd Projekt der Universität, bei der Organisation der *Summer-school (2002) for social representations and communication* in Roma und Genazzano (Region Lazio). Auch hier fielen mir sehr schnell Unterschiede auf, in der Art, *wie direkt* man etwas sagt und als *wie höflich* dies erlebt wird, ganz besonders im Zusammenhang zu Menschen unterschiedlicher Hierarchieebenen. Als ich dann nach einigen Jahren wieder nach Deutschland zurückkam, ereilte mich der nächste Wahrnehmungs-Schock, dennoch ein sehr positiver: Die Kommunikation erschien hier mir – altvertrauterweise - so wunderbar offen und direkt. Ich hatte den Eindruck, dass alles was gesagt werden sollte, auch mitgeteilt wurde. Ich musste nicht mehr versuchen, zwischen den Zeilen einen Hinweis auf die Bedeutung einer Nachricht zu erkennen. Für mich war das sehr angenehm. In der Zwischenzeit lebe ich seit ein paar Jahren wieder in Deutschland und ich nehme nicht mehr wahr, wie direkt man hier spricht, was wahrscheinlich auch wieder mit der kulturellen Adaption meiner Wahrnehmung zu tun hat.

Meine Diplomarbeit schrieb ich dann über *Interkulturelle Trainingsmethoden im empirischen Vergleich*. Ich wollte herausfinden, inwieweit zwei unterschiedliche Trainingsmethoden in der Lage sind, die interkulturelle Kompetenz von Versuchspersonen zu steigern.

All diese Erlebnisse weckten in mir den starken Wunsch, die Wahrnehmung der in-/direkte Kommunikation und ihre Bezug zur Höflichkeit in Deutschland, Österreich und Italien zu untersuchen, woraufhin diese Arbeit entstand.



## II. Theoretischer Teil

### 1. Definitionen

In diesem Teil der Arbeit, werden Definitionen von in-/direktem Kommunikationsstil und Höflichkeit, sowie die Kulturdefinition dieser Arbeit vorgestellt.

#### 1.1. In-/Direkter Kommunikationsstil

In manchen Situationen ist es angebracht, sehr direkt mit einer anderen Person zu sprechen. Wenn man bspw. in einer Arbeitsbesprechung an einem Tisch sitzt, weit vom geöffneten Fenster entfernt, durch den lauter Straßenlärm hereinkommt, dann kann man einen gleichgestellten Kollegen, der näher am Fenster sitzt, relativ direkt auffordern, das Fenster zu schließen. Es gibt aber auch Situationen, in denen man eher indirekt sprechen wird, wenn man bspw. seinen Chef zu einer Gehaltserhöhung auffordern wird. Warum? Weil man hier unterschiedlich direkte Kommunikationsstile verwendet. Was bedeutet aber direkter und indirekter Kommunikationsstil und welche Abstufungen gibt es?

Gudykunst und Ting-Toomey (1988, S. 100) definieren *Kommunikationsstil* als: „... meta-message that contextualizes how individuals should accept and interpret a verbal message.“ Den *direkten Kommunikationsstil* definieren sie als: „A direct style of communication refers to explicitly stating one's feelings, wants, (sic) and needs: the speaker says what he or she means.“ Den *indirekten Kommunikationsstil* definieren sie als: „An indirect style, ... , refers to verbal messages that camouflage and conceal speakers' true intentions in terms of their wants, needs, (sic) and goals in the discourse situation“.

Der Kommunikationsstil soll nach dieser Definition zum Ausdruck bringen, wie eine Person eine Nachricht interpretieren soll. Der indirekte Kommunikationsstil wird dann definiert als ein Kommunikationsstil, der die wahre Intention des Sprechers verheimlicht und verbirgt. Diese Definition kann man durch die Begriffe *camouflage* (Tarnung) und *conceal* (was so viel wie *verheimlichen*, *verbergen* bedeutet) durchaus auch leicht negativ interpretieren.

Kainzbauer (2002, S. 146) spricht von *expliziter Kommunikation* um den direkten Kommunikationsstil zu beschreiben. Die direkte Kommunikation ist ihrer Meinung nach eine sehr explizite Kommunikation bei der „Themen Punkt für Punkt diskutiert werden“. Der *direkte Kommunikationsstil* ist „viel exakter als der indirekte Kommunikationsstil, weil alle Unklarheiten sofort ausdiskutiert werden“. Kainzbauer (ebd.) spricht von *impliziter Kommunikation* um den *indirekten Kommunikationsstil* zu beschreiben. Dieser ist „eher symbolisch und codiert“. Die

„Kommunikation findet zwischen den Zeilen statt“. Offensichtliches wird nicht diskutiert, sondern als stillschweigend bekannt vorausgesetzt.

Diese Definition beschreibt den direkten Kommunikationsstil, als *exakter* und den indirekten Kommunikationsstil als *symbolisch*, außerdem wird darauf hingewiesen, dass die Kommunikation auch zwischen den Zeilen stattfindet. Damit kommt eine völlig neue Dimension in die Definition. Im Gegensatz zur vorherigen, wird in dieser Definition deutlich weniger gewertet. Zudem kann man problematische Seiten des indirekten Kommunikationsstils aus der Definition erschließen: Indirekte Kommunikation funktioniert nämlich nur dann, wenn beiden Kommunikationspartnern *der Kontext* bekannt ist. Die Kommunikationspartner müssen also einen gemeinsamen Erfahrungshorizont haben, wenn sie erfolgreich indirekt kommunizieren wollen. Die Definition des direkten Kommunikationsstils erscheint hier als positiver, so dass man weniger leicht auf die Idee kommt, dass diese auch Nachteile haben könnte.

Edward T. Hall (1969), definiert nicht den in-/direkten Kommunikationsstil, entwarf in diesem Zusammenhang aber ein Modell von *high-context*, *middle-context* und *low-context cultures*. In diesem Modell beschreibt er, auf welche Art Informationen zwischen Personen kommunikativ vermittelt werden. In einer Kultur mit *high-context*, ist ein großer Teil der zu übermittelnden Information, bereits im setting der Situation enthalten. Im Kontext eines Business Meetings, kann bspw. die Sitzordnung ganz explizit Hierarchie ausdrücken, ohne dass man darüber sprechen muss. Dazu ist es in *High-context cultures* notwendig, dass alle über den unausgesprochenen Kontext Bescheid wissen. Problematisch wird dies immer dann, wenn Menschen (aus anderen Kulturen) diesen Kontext nicht teilen. Dieses Modell geht im Gegensatz zu den vorher beschriebenen einen Schritt weiter, weil es darauf hinweist, dass man die anscheinend fehlenden Informationen beim indirekten Kommunikationsstil an anderer Stelle – nämlich im Kontext der Situation, oder internalisiert in der Person - finden kann. Dieses Modell drückt sehr wertfrei aus, dass man auf unterschiedliche Art kommunizieren kann.

## 1.2 Höflichkeit

Ist es höflich, wenn ein Mann einer Frau die Türe aufhält und im Restaurant ihre Rechnung bezahlt? Oder ist das vielleicht sogar unhöflich? *Höflichkeit* ist auf den ersten Blick schwer fassbar. Was gestern noch als höflich galt, ist es heute vielleicht gar nicht mehr. Die vorliegende Arbeit befasst sich vor allem mit der sprachlichen Höflichkeit, also mit der Frage wie eine kommunikative Handlung beschaffen sein muss, damit man von einer höflichen Handlung sprechen kann. Stellt man sich die Frage nach dem Sinn *sprachlicher Höflichkeit*, dann kann recht schnell die Idee der Zweckmäßigkeit auftauchen. Mit höflicher Kommunikation will und kann man etwas erreichen. Für Lüger (2001, S. 22) ist *sprachliche Höflichkeit* aber mehr als nur rein zweckmäßiges Handeln. Zur Abgrenzung beschreibt er *sprachliche Höflichkeit* als „jene Verhaltensweisen, die einen Sachverhalt eindeutig und präzise zum Ausdruck bringen und so die kürzeste Verbindung zu einem anderen Menschen herstellen.“

Die eindeutige und präzise Ausdrucksweise wurde schon bei der Definition des direkten Kommunikationsstils erwähnt (vgl. z.B. Gudykunst & Ting-Toomey, 1988; Kainzbauer, 2002) und wird hier in den Zusammenhang zur sprachlichen Unhöflichkeit gebracht. Die vorliegende Arbeit zweifelt jedoch an, dass es einen linearen Zusammenhang zwischen in-/direkter Kommunikation und Höflichkeit gibt, berücksichtigt man den Faktor Kultur. Deshalb werden im nächsten Kapitel deutsche, österreichische und italienische Höflichkeits-Definitionen vorgestellt. Diese sollen einen Einblick in die deutsche, österreichische und italienische Sicht von Höflichkeit geben, es geht also um die Frage, ob Menschen in diesen Kulturen das Gleiche meinen, wenn sie von Höflichkeit sprechen.

### 1.3 Höflichkeitsdefinitionen aus Deutschland, Österreich und Italien

„... im Deutschen lügt man, wenn man höflich ist“ (Goethe, Faust II, A II, Gotisches Zimmer, Vers 6771). Diesen Ausspruch macht der jungen Baccalaureus gegenüber seinem alten Meister, als dieser ihn auf sein arrogantes Benehmen hin anspricht. Stimmt es aber tatsächlich, dass Menschen in Deutschland im Vergleich zu Menschen anderer Kulturen unhöflich sind? Um diese Frage zu klären, betrachten wir zunächst einige Definitionen von Höflichkeit aus deutschen Lexika und deutscher Autoren:

In einem Lexikon der Psychologie (Arnold, Eysenck & Meili, 1996, S. 884) findet man unter dem Begriff *Höflichkeit* die Definition: „Eine zwischenmenschliche Verhaltensweise, die durch Beachtung von althergebrachten Spielregeln und symbolischen Handlungen eine Voraussetzung für das reibungslose Zusammenleben von Menschen und Menschengruppen darstellt. Sie kann rein formaler Natur sein, sich im Gebrauch herkömmlicher Stilformen bewegen; sie kann aber auch wesentlicher Art sein, d. h. von Gesinnungsinhalten getragen werden; Motive für diesen Fall sind z. B. Rücksichtnahme, Herzensgüte, Liebe zu den Menschen. Wenn gegen die H. verstoßen wird, kommt es zwangsläufig zu zwischenmenschlichen Schwierigkeiten und Krisen, H. und Terror schließen sich einander als differente Eigenschaften aus; Terror kann äußerlich durch H. eingeleitet und bis zu einem gewissen Grade und für beschränkte Zeit verdeckt werden.“

In dieser Definition ist die Rede von althergebrachten Spielregeln. *Höflichkeit* wird definiert als etwas, was sich im Laufe vieler Jahre in unserer Gesellschaft entwickelt hat. Mit symbolischen Handlungen wird ausgedrückt, dass *Höflichkeit* ein Zeichen für etwas anderes ist. *Höflichkeit* ist aber auch die Voraussetzung für das reibungslose Zusammenleben von Menschen. Er schränkt nicht ein auf bestimmte Menschengruppen, bzw. macht deutlich, dass in allen Kulturen *Höflichkeit* eine Voraussetzung für das Zusammenleben ist. Diese Definition macht aber auch deutlich, dass sich *Höflichkeit* auf sehr unterschiedliche Art manifestieren kann, sie kann bspw. formal oder wesentlich sein. Die *formale* Manifestation der *Höflichkeit* bezieht sich auf den Stil, die *wesentliche* Manifestation bezieht sich auf die Gesinnung. Auch hier kann man sich vorstellen, dass sich Stil und Gesinnung von Menschen aus verschiedenen Kulturen unterscheiden. Als Motive für Höflichkeit werden kulturübergreifend *Liebe*, *Rücksichtnahme* und *Herzensgüte* vorgeschlagen. Die Ausgestaltung dieser Motive kann sich allerdings in Kulturen unterscheiden. Diese Definition von *Höflichkeit* ist sehr allgemein und ausführlich gehalten.

Lüger (2001, S. 4) beschreibt *Höflichkeit* aus sprachwissenschaftlicher Sicht und berücksichtigt dabei Unterschiede in gesellschaftlichen Gruppen. „Höflichkeit ist (...) kein

eindeutiges für alle Mitglieder einer Gesellschaft klar festlegbares Phänomen. Gruppenspezifische Erwartungen, bestimmte normative Einstellungen geben vor, was als höflich gilt und was nicht.“ Er sieht *Höflichkeit* als einen wichtigen Bestandteil jeder Gesellschaft weist darauf hin, dass sich die Ausgestaltung in Kulturen unterscheiden kann. Was in einer Kultur als höflich angesehen wird, kann in einer anderen Kultur unhöflich sein. Direkte Kommunikation kann bspw. von Menschen in Deutschland als durchaus höflich wahrgenommen werden, von Menschen aus Österreich und Italien als unhöflich.

Für Weinrich (1986, S. 24) ist *Höflichkeit*: „... ein sprachliches, oder nichtsprachliches Verhalten, das zum normalen Umgang der Menschen miteinander gehört und den Zweck hat, die Vorzüge eines anderen Menschen indirekt zur Erscheinung zu bringen oder ihn zu schonen, wenn er vielleicht nicht vorzüglich sein will.“ *Höflichkeit* ist demnach Ausdruck von Respekt gegenüber einem anderen Menschen.

Moritz Freiherr Knigge (2004), der Nachfahre des Knigges, dessen Buch *Über den Umgang mit Menschen* viele Menschen in Deutschland kennen, definiert *Höflichkeit* als „... die Kunst, Unterschiede auszugleichen, ohne sie anzutasten, Distanz zu überbrücken, ohne sie aufzuheben, sich näher kommen, ohne sich anzubiedern ...“ Laut dieser Definition bewegt man sich, wenn man höflich sein will immer zwischen verschiedenen Polen. Knigge grenzt Höflichkeit zudem von Etikette ab. Die Etikette ist starr und sie muss es auch sein, weil sie Verständigung angesichts großer Differenzen oder fundamentaler Interessensgegensätze gewährleisten soll. Am Ende des 30-jährigen Kriegs hatten sich bspw. die Vertreter der zerstrittenen europäischen Mächte (im Jahr 1648, in Münster), zu einer Friedensverhandlung versammelt. Die Feindseligkeiten waren so groß, dass sich die Unterhändler gegenseitig anschrien. In dieser Situation blieb allen Beteiligten nichts anderes übrig, als die Emotionen „... in ein Korsett feinstens definierter Verhaltensregeln zu zwingen“. Diese starre Etikette machte erst eine Verständigung möglich. Etikette ist ein Rahmen, aber keine Brücke. Sie schafft eine Klammer, aber keine Verbindung, indem sie alles Persönliche als einen Störfaktor ausschaltet. Höflichkeit ist so gesehen das Gegenteil von Etikette. „Die Höflichkeit schafft ein positives Klima, noch bevor sich persönliche Beziehungen entwickelt haben, Sie stellt ein Entgegenkommen dar, das es allen Beteiligten erleichtert, ihre Befangenheit abzulegen, sich in ihrer Haut wohl und obendrein sicher zu fühlen – vor Grobheit, Zumutungen oder allzu persönlicher Neugier zum Beispiel – und Vertrauen zueinander zu fassen. Mit einem Wort: Die Etikette ist zwingend, die Höflichkeit befreiend (ebd., S.166).“

Knigges Meinung nach sollte man gute Manieren nicht dazu missbrauchen, sich von vermeintlich weniger manierlichen Zeitgenossen abzugrenzen. Eine Höflichkeit, die lediglich eitler Selbstbestätigung dient – dass man nämlich weit mehr Manieren hat, als das ungebildete Gegenüber – bringt seiner Meinung nach die Umgangsformen in Verruf.

„Höflichkeit ist nicht spontan wie Freundlichkeit, sie wird nicht je nach Situation gewährt oder vorenthalten, sie nimmt keine Rücksicht darauf, wie einer gerade “drauf ist“. Umso mehr Rücksicht nimmt sie auf Unterschiede – und trägt damit den tatsächlichen Gegebenheiten Rechnung. Die Menschen sind eben nicht alle gut Freund und schon gar nicht alle gleich, sie können sich fremd sein oder unterschiedlichen hierarchischen Ebenen, verschiedenen Generationen, dem einen oder anderen Geschlecht und unterschiedlichen sozialen Milieus oder Kulturen angehören oder einfach sehr gegensätzlichen Auffassungen sein. Der höfliche Mensch leugnet diese Unterschiede nicht, er respektiert die Ungleichheit – und erklärt sie im selben Moment als unerheblich für die Verständigung. Die Höflichkeit ist die einzige gemeinsame Sprache, die über alle sozialen und kulturellen Gräben und Grenzen hinweg verstanden wird (ebd., S.167).“

Ein Beispiel für *Höflichkeit* aus seiner Sicht, ist die Geschichte des spanischen Königs Alfons XIII., der einen Bürger aus einfachen Verhältnissen, wegen seiner Verdienste, zum Bankett an den Hof in Madrid geladen hatte. Dort stand eine Schale mit Waschwasser für die Hände. Da er sich nicht auskannte, setzte der Mann die Schale an den Mund und trank. Der König ignorierte das Gespött auf den Gesichtern der anderen Gäste, nahm die Schale und trank ebenfalls daraus – woraufhin alle ihm nachfolgten. Nach Knigges Meinung ist das ein Beispiel für *wahre* Höflichkeit: alle Etikette in den Wind schlagen, wenn man eine Menschen dadurch die Blamage ersparen kann.

Österreichische Definitionen, die sich von denen der deutschen Autoren unterscheiden, wurden nicht gefunden.

Zu den italienischen Definitionen von Höflichkeit: *Höflichkeit* wird vom Pons Wörterbuch (1999, S. 369) ins Italienische übersetzt mit *cortesia* und *gentilezza*.

Im Zingarelli (2002, S. 464), ein italienisches Wörterbuch, übersetzt *cortesia* folgendermaßen: „cortesia [da cortese; (...)] (...) 1. (st.) Insieme delle qualità di raffinezza, generosità e nobiltà d’animo considerata tipiche delle corti medievali e rinascimentali: fu meraviglioso (sic) in prodezza e senno e in c. (...) | Gentilezza, affabilità di modi: Si é comportato con molta c.“

*Cortesia* (Höflichkeit) wird hier definiert als die Gesamtheit der folgenden Eigenschaften: *Feinheit*, im Sinne von auserlesen, gepflegt und kostbar – ein feiner Mensch; *Selbstlosigkeit*,

im Sinne von großzügig, freigiebig, offenherzig aber auch edel tief und offenherzig im weiteren Sinne, sowie *Vornehmheit* und *Adeligkeit im Geiste*. Diese Eigenschaften werden als typische Eigenschaften für mittelalterliche- und Renaissance- Höfe angesehen, in denen Mut, Tapferkeit, Verstand und Höflichkeit als wertvolle Eigenschaften galten. Höflichkeit ist zudem *parte di preda*, also Teil der Jagdbeute, aber auch *liberalità, magnificenza, donare*, also Großzügigkeit, Liberalität, Pracht und Prunk. „Salutare è cortesia rispondere è dovere“. (Zu grüßen ist höflich, antworten ist eine Pflicht.)

Im Zingarelli (S. 774) findet man unter *gentilezza*: „(da gentile) Caratteristica di chi (o die ciò che) è gentile (d’animo, di parole, di pensieri).“ Eine höfliche Person, ist darin charakterisiert durch eine höfliche Seele, ihr Herz und Gemüt, Höflichkeit in Wort und Gedanken. Synonyme sind *cortesia, garbo* und *grazia*.

Der Vollständigkeit halber wird im Folgenden auch der Begriff *garbo* vorgestellt, was übersetzt soviel bedeutet wie: Artigkeit, Schliff und Anmut. *Modo educato e cortese da agire, parlare, trattare con gli altri*. Eine gut erzogene Art und Weise, sich höflich zu benehmen, zu sprechen und andere zu behandeln.

#### 1.4 Kulturdefinition dieser Arbeit

In dieser Arbeit werden Menschen die in Deutschland, Österreich und Italien leben verglichen, im Hinblick auf Unterschiede in direkter Kommunikation und wahrgenommener Höflichkeit, in bestimmten sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation verglichen. Dabei stellt sich die Frage, wie sich denn ein Deutscher, Österreicher oder Italiener genau definiert (wenn man von einem Deutschen spricht) und was viel wichtiger ist, welche Verhaltensunterschiede (hier in der Kommunikation) damit einhergehen sollen. Sicherlich werden sehr wenige Menschen sagen, dass die reine Staatsangehörigkeit (die man über den Besitz des Passes erkennt), einen Menschen zu einem Deutschen macht. Denn was sind dann Menschen mit zwei Pässe (durch Eltern mit unterschiedlichen Staatsangehörigkeiten), oder ihren Pass über eine Einbürgerung soeben erst erhalten haben? Macht sie das von einem auf den anderen Tag von einem Italiener zu einem Österreicher? Geht es nicht viel mehr um Verhaltensweisen, die auf Normen und Wertvorstellungen beruhen, jahrelang „mit der Muttermilch aufgesogen“, in Kindergarten, Schule und Beruf sozialisiert werden? Und machen diese Unterschiede an der Grenzlinie, die die Zugehörigkeit zu entweder der österreichischen oder der italienischen Kultur festlegen, halt? Das heutige Nationensystem (und ihre Zugehörigkeit dazu, die durch den Pass offenbar wird), besteht jedenfalls erst seit ein paar hundert Jahren. Es ist die Folge des Kolonial-Systems, in dem sich alle technologisch fortgeschrittenen Länder West-Europas nahezu alle Territorien, die nicht von einer anderen starken, politischen Macht besetzt war, teilten. In Afrika gibt es bspw. Grenzen, die der Logik der Kolonialmächte entsprechen, nicht aber den kulturellen Grenzen der Bevölkerung (vgl. Hofstede, 1991). Davor gab es jahrtausendelange Migrationsbewegungen und heute gibt es sie immer noch.

Um von *dem Deutschen, Österreicher oder Italiner* und seiner Kultur sprechen zu können, müsste man also erst einmal definieren, was die österreichische Kultur, oder was Kultur denn überhaupt ist. Um es mit Bolten (2007) vorweg zu nehmen: einen allgemeingültigen Kulturbegriff gibt es (natürlich) nicht. Ursachen dafür findet man in dem etymologisch breiten Spektrum von Kultur. Der Begriff stammt vom lateinischen *colere* und über die Vermittlung des französischen *cultiver* fand das *kult-* Eingang in die deutsche Sprache. Es kann hinsichtlich seiner Bedeutung in vier Gruppen eingeteilt werden: 1. (be-) wohnen, ansässig sein; 2. pflegen, schmücken, ausbilden, wahren, veredeln; 3. bebauen, Ackerbau treiben und 4. verehren, anbeten, feiern. Daraus ergeben sich laut Bolten (2007, S. 39 ff) vier Handlungsgebote: 1. Die Pflege (zwischen-) menschlicher Beziehungen (*civiltas, urbanitas*);



2. Die Pflege von Seele, Geist und Körper (*cultura animi*); 3. Die Pflege der Erde und des Bodens (*Agricultur*) und 4. Die Pflege transzendenter Beziehungen (*cultura Dei*). Laut Boltens (2007) bezieht sich jede dieser 'Pflegehandlungen' also auf eines der folgenden Reziprozitätsverhältnisse: das zu den Mitmenschen, zu sich selbst, zur Natur oder zu Gott. Diese Reziprozität bewegt sich im horizontalen- und vertikalen Spannungsfeld, wobei das Christentum bis ins späte Mittelalter als heilige Ordnung angesehen wurde. Demnach wurden der *cultura Dei* die anderen Bereiche vertikal untergeordnet. Erst als Luther 1529, im frühneuzeitlichen Bürgertum die „Freiheit des Christenmenschen“ proklamierte, begann sich dieses vertikale Verhältnis zu lösen. In der Gegenwart ist Boltens' Meinung nach die starke Diversifizierung des Kulturbegriffs auf horizontaler Ebene charakteristisch. Durch die starke Flexibilisierung der Märkte, der Aufweichung nationaler Grenzen und transnationale Organisationen und Virtualisierung der Arbeitswelt und vor allem durch die für jeden Einzelnen deutlich höheren Anzahl an Möglichkeiten für Reziprozitätsverhältnisse. Die Möglichkeiten für Beziehungen wachsen zumindest räumlich gesehen sehr stark. Es gibt unendlich viele Beziehungsnetzwerke und die Mitglieder sind nicht mehr Teil einer einzigen, bestimmten Kultur, sondern Teile unterschiedlichster Netzwerke der heutigen, globalisierenden Welt.

Es gibt zahlreiche Kulturdefinitionen. Laut Thomas (1993) präzisiert und definiert jeder Forscher seine Vorstellung von Kultur, wodurch er vermittelt, welcher Aspekt dieses vielschichtigen Begriffs, für ihn besonders wichtig ist. Eine geläufige Unterscheidung ist dabei die in einen *engen* und einen *weiten* Kulturbegriff. Der enge Kulturbegriff geht auf Kant sowie Spengler zurück und trennt *Kultur* von *Zivilisation*. Laut Boltens (2007, S. 42) ist diese Kultur-Sicht ethnozentrisch in dem Sinne, dass die eigenen Kulturmaßstäbe als Maßstab für Wertungen anderer gesetzt werden. Der enge Kulturbegriff ist zudem sehr unbeweglich, weil er sich philosophisch unwandelbaren Ideen verschreibt, die ein 'wahrhaft Wissender' den 'Unwissenden' mitteilt. So genannte *entwickelte Kulturen* werden hier von *unentwickelten Kulturen* abgegrenzt. Die Vertreter der Ersten verstehen sich dabei, als Lehrmeister der unwissenden Zweiten. Dieses dogmatische Denken spiegelt aber vor allem ein Machtbedürfnis wieder. Boltens' Meinung nach wird deshalb also noch ein zweiter, erweiterter Kulturbegriff benötigt: „... lässt sich festhalten, dass der erweiterte beziehungsweise lebensweltlich definierte Kulturbegriff im Gegensatz zum engen Kulturbegriff weniger ausgrenzt als integriert, dass ihm keine zeitlos-statische sondern eine historisch-dynamische Bedeutung eigen ist und dass er sich Wertungsabsichten zu entziehen versucht. Damit beinhaltet er die wesentlichen Voraussetzungen, die erbracht werden müssen, um Prozesse kulturübergreifenden Handelns

weitgehend ohne Ethnozentrismus und Wertungsbedürfnis initiieren und mitgestalten zu können (vgl. Bolten, 2007, S. 45).“ Dieser „lebensweltliche“ Kulturbegriff schließt Wechselwirkungen mit der Umwelt ein und zeichnet sich durch Dynamik und Interaktion aus. Es gilt: Eine Gesellschaft hat keine Kultur, sondern ist Kultur.

Die vorliegende Arbeit geht demnach von einem erweiterten Kulturbegriff aus und sagt, das Kultur etwas ist, was man mit den meisten Mitgliedern einer sozialen Gruppe teilt, was die älteren Mitglieder einer Gruppe an die jüngeren weiter geben und etwas was (im Sinne von Moral, Gesetz, Sitte und Brauch) das Verhalten formt, oder die Wahrnehmung der Welt strukturiert (vgl. Adler, 1997). Kultur ist außerdem die Art und Weise in der eine Gruppe von Menschen ihre Probleme löst und Dilemmata in Einklang bringt. Es wird auch davon ausgegangen, dass Werte und Normen einer Gesellschaft meist unbewusst und in jeder Kultur unterschiedlich sind (vgl. Trompenaars & Turner, 1998).

Aus der Zusammenfassung von über 150 Kultur-Definitionen nach Kroeber und Kluckhohn (1961), wird für diese Arbeit übernommen dass der Wesensgehalt einer Kultur aus tradierten, also historisch gewachsenen und selektierten Ideen und den damit verbundenen Wertvorstellungen besteht. Kulturelle Systeme können einerseits als Ergebnisse von Handlungen und andererseits als Bedingungelemente betrachtet werden. Interessant auch die Definition von Hirschberg (1999) der *Kultur* immer nur auf das *Erlernte* niemals auf das *Vererbte* bezieht. Diese Definition bezieht wiederum den erweiterten Kulturbegriff Boltens (2007, S. 45) mit ein und ist deshalb so wichtig, weil es in der heutigen Zeit viele s. g. 'moving identities', oder wie Stuart Hall (1994) und Homi K. Bhabha (2000) sagen: 'hybride Identitäten' gibt. Das sind Menschen, die in einer Kultur aufwachsen (bspw. Deutschland), dort entsprechend der Werte, Normen und Verhaltensweisen sozialisiert werden, die dann im Laufe ihres Lebens aber immer wieder, längere Jahre in anderen Ländern verbringen und dort ebenfalls lernen müssen, wie man sich den Werten und Normen entsprechend verhält. Diese Menschen brauchen einen 'bewegteren' Kulturbegriff, der davon ausgeht, dass wir Kultur (lebenslang) lernen.

Auch Streck (1987) betont in seiner Kulturdefinition den Aspekt der Anpassung an die Umwelt. Er geht ebenfalls davon aus, dass sich jeder Mensch unabhängig von seiner biologischen Herkunft, die Kultur seiner Umgebung aneignet.

Kulturelle Eigenschaften wurden leider sehr lange Zeit auf Vererbung zurückgeführt, da man sich die extreme Stabilität kultureller Unterschiede zwischen kulturellen Gruppen nicht anders erklären konnte. Die Übertreibung dieser Meinung gipfelte schließlich in den pseudowissenschaftlichen Rassentheorien der Nazis im zweiten Weltkrieg, die dann für den Holocaust verantwortlich waren. Rassistische Streitigkeiten werden meistens durch unbegründete Argumente über kulturelle Überlegenheit versus Unterlegenheit geführt (vgl. Hofstede, 1991).

Kulturen unterscheiden sich also voneinander und wenn man längere Zeit in einer bestimmten Kultur lebt, dann eignet man sich deren Werte, Normen und Verhaltensweisen an. Wir müssten also die deutsche, österreichische und italienische Kultur mit möglichst allen Normen und Werten beschreiben. Bolten (2007) weist allerdings darauf hin, dass es eigentlich nicht möglich ist, Kulturen zu beschreiben, ohne Stereotype zu verwenden. Alleine der Versuch kulturelle Besonderheiten zu benennen, führt schon dazu, Komplexitätsreduktionen in Kauf zu nehmen. Es gelingt nur durch Kategorisierungen, die wiederum relativ sind. So ist die Angabe „wie kollektivistisch“ eine Kultur einzuschätzen ist, einerseits abhängig vom Betrachterstandpunkt, andererseits eine Generalisierung, die niemals auf alle Mitglieder einer Kultur zutrifft.

Kulturen können sich aber erst durch die Interaktion ihrer Individuen als *Kulturen* konstituieren und umgekehrt versorgen sich Individuen stets aus dem *allgemeinen* kulturellen Wissensvorrat mit Interpretationen ihrer Lebensumwelt. Niemand wird leugnen, dass es etwas 'typisch italienisches' gibt, aber keinem Italiener würde man die Eigenständigkeit seines Handelns, neben diesem allgemeinen, typisch Italienischen absprechen. Zudem gäbe es auch keinen kulturellen Wandel.

Der erweiterte Kulturbegriff, der Kultur als Lebenswelt begreift, birgt dennoch Konfliktpotenzial, wenn man versucht diese Lebenswelten *räumlich* zu bestimmen. Damit grenzt man Kulturen nämlich nicht nur ein, sondern auch voneinander ab. Auch die vorher schon erwähnten jahrtausendelangen Migrationsbewegungen machen recht deutlich, dass keine Kultur unbeeinflusst von einer anderen, wie in einem geschlossenen Container gesehen werden darf. Trotzdem man ohne Zweifel von etwas *typisch italienischem* sprechen kann und dies auch von etwas *typisch-deutschem* oder *österreichischem* abgrenzen kann, wird man zwei Italienern trotzdem nicht unterschiedliche Verhaltensweisen absprechen (Bolten, 2007,

S. 45 ff). „Kulturen sind keine Container, sie sind weder homogen noch klar voneinander abgrenzbar, sondern – als Zeichen ihrer Vernetzung – an den Rändern mehr oder minder stark ausgefranst und damit offen zu denken (ebd., S. 48).“

Der geschlossene Kulturbegriff ist sehr verführerisch, da er so praktisch handhabbar ist. Aus wissenschaftlicher Sicht bleibt er dennoch fraglich, wenn man sich bewusst macht, ein Instrument zu verwenden, das - zumindest die Globalisierung mit bedenkend - eigentlich nicht passt. Ein offener, oder auch sozial fixierter Kulturbegriff ist hier weit funktionaler. „So wie sich individuelle Identität bei räumlicher Ungebundenheit aus mehr oder minder rasch wechselnden Gruppenzugehörigkeiten beziehungsweise Reziprozitätsverhältnissen heraus konstituiert, so ist auch die Frage nach der lebensweltlichen oder kulturellen Zuordnung des Individuums in erster Linie pluralistisch und prozessual zu beantworten (ebd., S. 50).“

Was bisher noch nicht beachtet wurde und aus Gründen des Umfangs dieser Arbeit auch nicht beachtet werden wird, ist der Einfluss der Persönlichkeit. So haben Menschen aus verschiedenen Kulturen nicht nur eine kulturelle Identität, sondern auch unterschiedliche Persönlichkeitseigenschaften. Diese haben ganz sicher einen Einfluss auf ihr kommunikatives Verhalten.

Wie geht nun die vorliegende Arbeit mit dem komplexen Thema *Kultur* um? Zunächst einmal wird mit den Begriffen *Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien* gearbeitet und nicht mit den Begriffen *Deutsche, Österreicher und Italienern*. Für die empirische Untersuchung sind damit Menschen gemeint die und auch deren Eltern im jeweiligen Land geboren und aufgewachsen sind, die seit mindestens fünf Jahren dort arbeiten und die innerhalb der letzten fünf Jahre weniger als ein halbes Jahr in einem anderen Land verbracht haben. Diese Kategorisierung war für die statistische Zuordnung, Auswertung und Interpretation notwendig und achtet mit der Begrifflichkeit 'Menschen aus ...', die Komplexität des Gegenstandsbereichs.

## 2. Theorien

In diesem Teil der Arbeit werden Theorien von *Kommunikationsmodellen*, *Kommunikationsstilen* und *Sprechakten* vorgestellt. Es folgen *Theorien* zum Thema *Höflichkeit* und ihrer besonderen Bedeutung in verschiedenen Kulturen im Allgemeinen sowie in Deutschland, Österreich und Italien im Besonderen. Dann werden *soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit*, *Anredeformen*, was es bedeutet *das Gesicht zu wahren*, *non-verbale Signale der Höflichkeit*, der *Gebrauch von Modalpartikeln* und die *Bedeutung von Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation* vorgestellt.

### 2.1 Kommunikationsmodelle

In der vorliegenden Arbeit werden unterschiedliche Kommunikationsstile, von Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, in gleichen Situationen der Unternehmenskommunikation untersucht. Dazu erschien es notwendig, sich zunächst mit bereits bestehenden, allgemeinen Kommunikationsmodellen auseinander zu setzen. Diese sollen einen Überblick über Problembereiche in der Kommunikation geben und diese auf die kulturelle Ebene abstrahieren.

Ein für viele Arbeiten grundlegendes Modell, stammt von Watzlawick, Beavin und Jackson (1969), die sich mit den Grundmerkmalen der menschlichen Kommunikation beschäftigt haben. Sie stellten u. a. fest, dass jede Kommunikation immer eine Inhalts- und eine Beziehungsebene enthält, dass Kommunikation also immer auf mehreren Ebenen abläuft. Folgende Grundannahmen ihres Modells der menschlichen Kommunikation sind für diese Arbeit von Bedeutung:

1. 'Man kann nicht *nicht* kommunizieren.' Kommunikation stammt etymologisch vom lateinischen *comunicare* ab, was so viel wie *etwas mitteilen*, oder *etwas gemeinschaftlich machen*, bedeutet. Abgesehen vom (seltenen) Fall der Selbstgespräche, benötigt man für die Kommunikation also immer einen *Sender* und einen *Empfänger*, also eine Person die eine Nachricht sendet und eine andere, die sie empfängt (vgl. auch Schulz von Thun, 2002, S. 25ff). Zur Veranschaulichung kann man sich vorstellen, man arbeitet mit einem befreundeten Kollegen zusammen in einem Büroraum. Man hat sehr viel zu tun und will an diesem Tag einen Projektbericht in Ruhe zu Ende schreiben. Der Kollege, mit dem man auch neben der Arbeit recht gut befreundet ist, hat viel zu erzählen und außerdem an diesem Tag relativ wenig zu tun. Er setzt immer wieder zu einem Gespräch an. Weil man nicht unhöflich sein will, aber einfach keine Zeit hat, ihm zuzuhören, tippt man weiter in den Computer und

antwortet nicht, während er spricht. Damit kommuniziert man, dass man nicht kommunizieren will. Kommunizieren aber bedeutet *etwas mitzuteilen* und da man dem Kollegen mit diesem *nicht beachten* mitteilt, dass man nicht kommunizieren will, wird an diesem Beispiel recht deutlich: Man kann nicht *nicht* kommunizieren.

2. 'Kommunikation ist immer auch *non-verbal* (nicht-sprachlich)' ist der zweite Grundsatz und anhand des Beispiels erklärt. Durch das Tippen in den Computer oder mangelndem Blickkontakt hat man dem Kollegen non-verbal mitgeteilt, dass man nicht kommunizieren will.

3. Der dritte Grundsatz besagt: 'In Kommunikationssituationen erleben wir *unser Verhalten* häufig als *Reaktion auf das Verhalten anderer Menschen*.' Stellt man sich vor, dass man in einer Firma arbeitet, in der der Chef sagt: „Meine Mitarbeiter sind so unmotiviert, deshalb gebe ich ihnen keine anspruchsvollen Aufgaben“, die Mitarbeiter hingegen sagen: „Unser Chef gibt uns nie anspruchsvollen Aufgaben, deshalb sind wir wirklich sehr unmotiviert“, dann befindet man sich in einem Teufelskreis von Annahmen, in dem jeder sein Verhalten als Reaktion auf das Verhalten des Anderen beschreibt.

Schulz von Thun (2002) übernahm die Annahmen Watzlawicks (1969) und fasste zudem verschiedene Ansätze der Psychologie (z.B. Carl Rogers, Alfred Adler, Fritz Perls, Ruth Cohn) zusammen. Er wollte vor allem ein Modell finden, das man zur Lösung für allgemeine Kommunikationsprobleme nutzen kann. Dazu beschreibt er, anknüpfend an die dritte Grundannahme der Kommunikation nach Watzlawick (1969), die vier Seiten bzw. die Anatomie einer jeden Nachricht. Für die vorliegende Arbeit ist dieses Modell deshalb so interessant, weil damit mögliche Problemfelder in der Kommunikation erklärt werden und es damit auch als eine Grundlage für den komplexeren Bereich der Kommunikation von Menschen in verschiedenen Kulturen dienen kann.

Stellt man sich einen Sender vor, der einem Empfänger etwas mitteilen will und damit nach Definition kommuniziert. Ein Chef sagt bspw. zu seinem Mitarbeiter: „Sie machen heute aber früh Feierabend.“ Was teilt er seinem Mitarbeiter alles mit? Schulz von Thun ist der Meinung, dass in jeder Nachricht mindestens vier Botschaften 'mitschwingen'. Jede Nachricht also vier Seiten hat:

1. Die Sachseite (oder: worüber ich informiere): Jede Nachricht enthält Sachinformationen. Der Chef schickt seinem Mitarbeiter also die sachliche Information: „Es ist früh“ und „Sie machen Feierabend.“

2. Die Selbstoffenbarungsseite (oder: was ich von mir selbst kundgebe): In jeder Nachricht stecken Informationen über die Person des Senders. Die Selbstoffenbarung meint sowohl die gewollte Selbstdarstellung, als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung. Diese Seite der Nachricht ist psychologisch hoch brisant: Der Umstand, dass ich als Sender ständig auch Selbstoffenbarungsbotschaften von mir gebe, ist mir als Sender sehr wohl bewusst und bringt mich in Unruhe und Bewegung. Als Autor einer Nachricht möchte ich sowohl meine Sachinformation übermitteln, als auch einen guten Eindruck machen und mich als Person präsentieren (vgl. Schulz von Thun, 2002, S.25 f.). Unser Chef schickt dem Mitarbeiter hier bspw. die Nachricht: "Ich würde auch gerne so früh Feierabend machen."

3. Die Beziehungsseite (oder: was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen): Dieser Aspekt der Nachricht zeigt, wie der Sender zum Empfänger steht. Erkennen kann man dies am gewählten Tonfall und anderen non-verbalen Begleitsignalen. Unser Chef könnte hier dem Mitarbeiter die Nachricht: "Sie sind faul." senden.

Entsprechend schwierig gestaltet sich das Erkennen dieser Botschaft, wenn Sender und Empfänger aus zwei Kulturen stammen in denen sich die non-verbalen Begleitsignale stark voneinander unterscheiden, man bspw. in der einen Kultur die Stimme hebt und sie in der anderen senkt.

Dieses 'Ohr' des Empfängers ist laut Schulz von Thun (2002) ganz besonders empfindlich; hier fühlt er/sie sich in ganz besonderer Weise behandelt (oder misshandelt). Allgemein kann man sagen: „Eine Nachricht senden heißt auch immer, zu dem Angesprochenen eine bestimmte Art von Beziehung auszudrücken (vgl. Schulz von Thun, 2002, S. 28).“ Die Beziehungsseite der Nachricht enthält genau genommen zwei Arten von Botschaften: Zum einen solche, aus denen hervorgeht was der Sender vom Empfänger hält, zum anderen aber auch eine Botschaft darüber, wie der Sender die Beziehung zwischen sich und dem Empfänger sieht. Die Selbstoffenbarungsseite enthält Ich-Botschaften, die Beziehungsseite Du- und Wir-Botschaften.

4. Die Appellseite (oder wozu ich dich veranlassen möchte): Fast alle Nachrichten wollen auf den Empfänger Einfluss nehmen. Eine Nachricht hat also auch die Funktion, den Empfänger zu veranlassen, bestimmte Dinge zu tun oder zu unterlassen, zu denken oder zu fühlen. Dieser Versuch Einfluss zu nehmen, kann mehr oder weniger offen oder verdeckt sein. Auf der Appellseite könnte unser Chef seinem Mitarbeiter bspw. mitteilen: "Bleiben Sie länger!"

Ein und dieselbe Nachricht kann nach Schulz von Thun also vier Botschaften enthalten. Diese bestimmen die psychologische Qualität einer Nachricht. Aus diesem Grund ist die

zwischenmenschliche Kommunikation so kompliziert und störanfällig, aber auch so aufregend und spannend. Bei der Darstellung des Modells der vier Seiten der Kommunikation ist auch zwischen den Zeilen klar geworden, welchen Einfluss Kultur auf unsere Kommunikation haben kann, das also bspw. non-verbale Signale (wie sie besonders auf der Beziehungsseite einer Nachricht eine Rolle spielen), nach den kulturellen Maßstäben des Senders mitgeteilt werden. Brück (2000) fand heraus, dass Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen, unterschiedlich viel Wert auf die Betonung von Inhalts- oder Beziehungsaspekt einer Nachricht legen. Was passiert, wenn der Empfänger aus einer anderen Kultur als der Sender stammt? Um diese Frage zu beantworten wenden wir uns als nächstes dem Empfänger einer Nachricht zu. Das Nachrichten-Quadrat wurde bisher nur aus Sicht des Senders betrachtet. Gehen wir wieder zu unserem Beispiel mit dem Chef, der seinem Mitarbeiter die Nachricht sendet: „Sie machen heute aber früh Feierabend.“ In unserem Fall ist der Empfänger der Mitarbeiter. „Je nachdem auf welche (sic) Seite er besonders hört, ist seine Empfangstätigkeit eine andere (Schulz von Thun 2002, S.44).“ Schulz von Thun hat dazu die `Vier Ohren` des Empfängers beschrieben:

1. Das Sachohr: Er versucht den Sachinhalt zu verstehen. Hört er also mit dem Sach-Ohr vom Chef: „Es ist früh, sie machen Feierabend“, dann reagiert er vielleicht mit: „Ja, es ist früh, ich mache Feierabend.“
2. Das Selbstoffenbarungs-Ohr: Er „klopft“ die Nachricht auf die Selbstoffenbarungsseite hin ab. Hört er also mit dem Selbstoffenbarungs-Ohr vom Chef: „Ich würde auch gerne früh Feierabend machen.“ Dann reagiert er wahrscheinlich mit: „Machen Sie doch auch mal früh Feierabend, Chef.“
3. Das Beziehungs-Ohr: Durch die Beziehungsseite ist der Empfänger persönlich betroffen, weil er hier heraushören kann, was der Sender von ihm hält. Hört unser Mitarbeiter also mit dem Beziehungs-Ohr vom Chef: „Sie sind faul!“ Dann reagiert er wahrscheinlich sehr emotional. Vielleicht denkt er sich: „Was für ein Idiot“.
4. Das Appell-Ohr: Die Appellseite wird ausgewertet in Hinblick auf die Frage „Wo will der Sender mich hinhaben?“ und die Informationsnutzung („Was sollte ich am besten tun, nachdem ich dies nun weiß?“). Unser Mitarbeiter wird, wenn er auf dem Appell-Ohr vom Chef „Bleiben Sie länger“ hört, reagieren mit: „Gut, dann bleibe ich länger Chef.“

Jedes Ohr hat Vor- und Nachteile. Am besten wäre es also, wenn wir auf allen vier „Ohren“ gleich gut hören würden. „Je nachdem, welches seiner vier Ohren der Empfänger gerade vorrangig auf Empfang geschaltet hat, nimmt das Gespräch einen sehr unterschiedlichen Verlauf. Oft ist dem



Empfänger gar nicht bewusst, dass er einige seiner Ohren abgeschaltet hat und dadurch Weichen für das zwischenmenschliche Geschehen stellt (Schulz von Thun, 2002, S.44).“

Problematisch wird es also immer dann, wenn der Empfänger nicht alle vier Ohren gleichweit offen hat, der Mitarbeiter also bspw. nur auf dem Selbstaussage-Ohr hört und die Nachricht vom Chef „Sie machen heute aber früh Feierabend“ mit „Gehen sie doch auch mal früher, Chef“ kommentiert. Denn jedes Ohr hat neben seinen Vorteilen (beim Selbstaussage-Ohr bspw.: fühlt sich ein, verständnisvoll) auch Nachteile (beim Selbstaussage-Ohr bspw.: Probleme werden auf den anderen verlagert, man hinterfragt nicht). Und bei dieser Nachricht vom Chef nicht ein wenig auf sich selber zu schließen, könnte fatal sein.

Was bedeutet das jetzt für die Kommunikation zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen? Grundsätzlich ist für Schulz von Thun (2006, S. 13) „... das zentrale, übergeordnete Kriterium für eine angemessene (gute, richtige) Kommunikation das Ideal der Stimmigkeit.“ Dabei ist diese Stimmigkeit eine nach außen und innen gerichtete Reflexion: Nach außen gerichtet wird der situative Kontext auf Bestandteile und Zusammenhänge hin analysiert. Dabei geht es um Themen wie: welche Personen sind an der Kommunikationssituation beteiligt, in welcher Hierarchie befinden wir uns zueinander und was bedeutet das für unsere Kommunikation? Ein Teil blickt aber auch nach innen und achtet darauf, wer aus dem inneren Team (vgl. Schulz von Thun (Band. 3), 2006) sich meldet und äußern will. Eine stimmige Kommunikation bewegt sich immer zwischen den beiden Polen *authentisch* und *situationsgerecht*. Das Ideal einer guten (stimmigen) Kommunikation ist deshalb, die doppelte Übereinstimmung mit sich selbst und dem (systemisch geprägten) Gehalt der Situation. Für die vorliegende Arbeit sind dabei die Annahmen von *kulturell* unterschiedlich gefühlten *Stimmigkeiten* von Bedeutung.

Dieses innere Team besteht aus vielen Stimmen, die miteinander, gegeneinander und durcheinander arbeiten. Trotzdem gibt es eine innere Führung, einen Teamchef, dem die Aufgabe zufällt Synergien hervorzubringen, das Team also arbeitsfähig zu machen. Diese *innere Pluralität* ist Schulz von Thuns Meinung nach menschentypisch und eine anthropologische Konstante. Wer jedoch im inneren Team zum Spielführer wird und wer eher besorgt oder schamhaft versteckt und zurückgehalten wird, das könnte nicht nur individuell, sondern auch kulturell ein großer Unterschied sein. Denn das Aufwachsen in einem gesellschaftlichen System führt sehr wahrscheinlich zu einer typischen „inneren Mannschaftsaufstellung“, die in dieser Kultur adäquat und überlebensdienlich ist. Diese

Aufstellung entscheidet darüber, wie man sich (nach außen hin) gibt und (nach innen hin) fühlt (vgl. Schulz von Thun, 2006, Bd. 3., S. 16 f.).

Beppe Severgnini (2007, S. 21 f.), 2004 zum europäischen Journalisten des Jahres gewählt, schreibt als Italiener in der italienischen Zeitung *Corriere della Sera* die äußerst beliebte Kolumne „The Italians“. In seinem Buch `Überleben in Italien ... ohne verheiratet, überfahren oder verhaftet zu werden` beschreibt er, was die Menschen in Italien bewegt, was sie fühlen und wie sie denken. Passend zur Illustration des Inneren Teams eines Menschen aus Italien schreibt er u. A. über das Phänomen der *fare una bella figura*, dass seiner Meinung nach nur den Menschen in Italien eigen ist, denn nur dort sagt man 'eine *schöne* Figur machen', wenn es darum geht einen guten Eindruck zu machen (ein ästhetischer Begriff für eine bestimmte Verhaltensweise).

Er beschreibt dazu bspw. eine Situation auf einem italienischen Flughafen: „Sehen Sie die ältere Dame dort drüben, wahrscheinlich eine Französin? Sie steckt in Schwierigkeiten. Gerade hat sie ihre zwei großen Koffer vom Gepäckband gezogen und findet keinen Kofferhelfer. Ginge ich zu ihr, um mich vorzustellen und ihr meine Hilfe anzubieten, so würde sie wahrscheinlich erleichtert annehmen. Zugleich würde aber etwas Seltsames geschehen, eine Art Verdopplung, ja Persönlichkeitsspaltung. Während Beppe die Sache in die Hand nähme, würde Severgnini die Szene von außen beobachten und schließlich sich selbst beziehungsweise Beppe für sein Tun loben, der dieses Lob entgegennähme und zufrieden seiner Wege ginge. Unser Exhibitionismus ist schon etwas Besonderes. Er kann gänzlich auf Publikum verzichten, denn auf psychologischer Ebene sind wir uns selbst genug. Und wo liegt dann das Problem? Nun, ganz einfach darin, dass uns schöne Gesten gefallen und uns im Grunde wichtiger sind, als richtige Verhaltensweisen. Denn vermitteln uns Erstere ein angenehmes Gefühl, so sind Letztere doch eher mühsam“ (Severgnini, 2007, S.21).

Mehr zu Thema und Hintergrund der *fare bella figura*, sowie welche Kulturverankerung sie in Italien hat, findet sich im Exkurs über Italien.

Kumbier und Schulz von Thun (2006, S. 12 ff.) haben das oben besprochene kommunikationspsychologische Modell Schulz von Thuns als Basis genommen, um mit kulturell bedingten Irritationen und Störungen reflexiv und selbstreflexiv fertig zu werden. Es ist jederzeit möglich - auch innerhalb einer Kultur - dass die vier Botschaften, die der Sender gemeint hat, und die vier Botschaften die beim Empfänger ankommen, unterschiedlich sind, auch wenn die akustische Verständigung einwandfrei ist.

Bolten (2007, S.11 ff.) unterscheidet zu methodischen Zwecken drei Ebenen von Kommunikation: die *informationstechnologisch-mediale* Ebene, die *Inhaltsebene* (Was?) und die *Beziehungsebene* (Wie, Wozu?).

Wie oben schon erwähnt fand Brück (2000) heraus, dass Menschen aus unterschiedlichen Kulturkreisen, unterschiedlich viel Wert auf die Betonung von Inhalts- und Beziehungsaspekt einer Nachricht legen.

Begründet haben den *informationstechnologisch-medialen Kommunikationsbegriff* vor allem Shannon & Weaver (1976, S.41 f.) in ihrer 1949 (deutsch 1976) entwickelten Schrift „The mathematical theory of communication“. Ihnen ging es im Wesentlichen um die Verbesserung der Kanalkapazität von Sender-Empfänger-Prozessen, also um die Optimierung des Informationsflusses. Dieses Modell wird in der vorliegenden Arbeit vernachlässigt, da das Senden von Nachrichten direkt (von Mensch zu Mensch) und nicht indirekt über ein Medium (wie eine E-mail) untersucht wird.

Die Inhaltsebene von Kommunikationsprozessen betrachtet laut Bolten (2007) nicht nur Worte, sondern auch Gesten, Laute und alle anderen Formen von Zeichen, die den Inhalt vermitteln sollen. Wenn Worte oder Sätze Gegenständen zugeordnet werden, dann codiert eine Sprachgemeinschaft ein Zeichen mit einer bestimmten Bedeutung. Wörter wie *Feuer* oder *Wasser* stehen in keiner natürlichen Beziehung zu den repräsentierten Gegenständen mehr. Das Wort wurde dem Gegenstand willkürlich zugeordnet. Ferdinand de Saussure (Sprachwissenschaftler und Zeichentheoretiker) spricht in diesem Zusammenhang von der *Arbitrarität* (Beliebigkeit) des sprachlichen Zeichens. Damit Sender und Empfänger sich verständigen können, müssen sie also ein gemeinsam geteiltes Wissen darüber haben. Auch Buhlers „Organon-Modell der Sprache“ (1934, S. 48) gehört zu den inhaltsbezogenen Kommunikationsmodellen. Etwas zu sagen bedeutet demnach auch etwas zu tun. Er verwendet in seinem Modell die Begriffe: Sender, Empfänger, (An-) Zeichen, Ausdruck, Appell, Symbol, Gegenstand und Sachverhalt. Wenn jemand in einem Badesee „Ich fühle keinen Boden mehr“ äußert, dann kann man das unter den Aspekten der Darstellung, des Ausdrucks und des Appells verstehen. *Darstellend* beschreibt der Sender, dass er nicht mehr stehen kann. Die *Modulation* beschreibt die Befindlichkeit des Senders und verändert damit auch den Appell an den Empfänger. So kann er in einem Fall freudig den Empfänger zum gemeinsamen Schwimmen einladen, oder ihn im anderen Fall entsetzt um Hilfe bitten (vgl.

Bolten, 2007, S. 16). Kommunikation ist demnach immer *handlungsauslösend* und ein *Handlungsbegriff*.

Auch die Sprechakttheorien, die weiter unten noch etwas ausführlicher behandelt werden, gehören zu den inhaltsbezogenen Kommunikationsmodellen. Es handelt sich um eine vom Sender S an den Empfänger E gerichtete Kommunikation. „Aufgrund der von S nach E (und nicht umgekehrt) ausgerichteten Untersuchungsperspektive wird dem Sender eine Täterrolle zugewiesen, während der Empfänger den Kommunikationsprozess quasi erleidet“ (Bolten, 2007, S. 16). Wenn man in der globalen Kommunikation versucht eine Botschaft mit weltweiter Gültigkeit von einem Sender zu einem Empfänger zu senden, dann wird man damit ganz sicher Misserfolg haben. Das kann man bspw. an den ökonomischen Modellen westlicher Prägung, auf osteuropäische Länder erkennen, die unter dem Banner der s. g. Schock-Therapie übertragenen wurden, ohne über die Verträglichkeit der zugrunde liegenden individualistischen Denkweise, auf die kollektivistische Denk- und Handlungsvoraussetzung der Empfänger nachzudenken. Eine solche Kommunikationssicht ist ethnozentrisch geprägt – und zwar aus Sicht des Senders (vgl. Bolten, 2007).

Ervin Goffmann (1971, S. 26) hingegen geht von einer symmetrischen Beziehung zwischen Sender und Empfänger aus. Für ihn ist Kommunikation immer eine Interaktion. Sender und Empfänger wollen einerseits Informationen erhalten und andererseits ihre eigenen Informationen verarbeiten und dabei Informationskontrolle ausüben. Da wir in einer symbolischen Umwelt leben und in bestimmten Bedeutungsfeldern sozialisiert werden, eignen wir uns bestimmte Denkmuster an. Bedeutungen entstehen andererseits erst in der Interaktion, so wie man heute unter einem *Wagen* etwas anderes versteht, als vor zweihundert Jahren, weil sich die kontextuellen Rahmenbedingungen des Kommunikationsprozesses geändert haben. Für die interkulturelle Interaktion wird deutlich, dass sich die Codes der Kommunikationspartner nur partiell decken können. So hat das Wort „Team“ in Asien sicher eine andere Bedeutung, als in den USA (vgl. Bolten, 2007, S.18).

Die Beziehungsebene bekommt mit der Sicht eines interaktionalen Kommunikationsbegriffs eine neue Bedeutung: Jede kommunikative Handlung beeinflusst die Beziehung der Gesprächspartner. Das wiederum nimmt Einfluss auf die Gestaltung der Inhaltsebene usw. Jede Kommunikation hat zudem einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der

Inhaltsaspekt die 'Daten' vermittelt und der Beziehungsaspekt Hinweise gibt, wie die Daten aufzufassen sind (vgl. Watzlawick et al., 2003, S. 51).

Die Bewertung von Nachrichten erfolgt nach einem Schema ähnlicher, schon erlebter Situationen (Beispiel: welchen Status hat die Person, die mit mir spricht). Erlebt man bspw. dass Personen aus dem eigenen Kulturkreis, mit niedrigerem Status, gewöhnlich eher indirekte Nachrichten senden (vgl. z.B. Sugitani, 1996), dann wird man Menschen (aus anderen Kulturkreisen) mit niedrigerem Status als sehr unhöflich einstufen, wenn sie direkt kommunizieren, auch wenn das in deren Kulturkreis als normal angesehen wird.

## 2.2 Kommunikationsstile

Nach den vorherigen Ausführungen wird angenommen, dass Kommunikation immer ein Interaktionsprozess zwischen Sender und Empfänger zu Grunde liegt und dass dieser durch die Existenz und den Gebrauch von Zeichen (und der Kanalfunktion von Medien) besteht. Laut Bolten (2007, S. 21) verwendet man in der interkulturellen Kommunikationsforschung einen weiten Kommunikationsbegriff, der zwar verbale Elemente enthält, sich aber nicht in ihnen erschöpft. Da sich interkulturelle Missverständnisse nicht durch Differenzen der sprachlichen Codes oder medientechnologischer Gegebenheiten ergeben, wurde dieser Kommunikationsbegriff in den späten 80iger Jahren zur im vorigen Kapitel erwähnten Neudefinition des Verständnisses von Kommunikation. Crystal (1987), Oskaa (1988) und später Schröder (1993) ebneten den Weg für dieses neue Kommunikationsverständnis, dass *sprachliche*, *nicht-sprachliche* und *außersprachliche* Aspekte als gleichberechtigte und interdependente Bestandteile des kommunikativen Handelns begriff (vgl. Bolten, 2007, S. 22). Wenn man die nicht-sprachlichen Zeichen weiter in non-verbale und paraverbale Zeichen unterteilt (vgl. Bolten, 1992), dann ergibt sich ein Kommunikationsbegriff, der aus vier Komponenten besteht: *Verbale*, *non-verbale*, *paraverbale* und *extraverbale* Kommunikationskomponenten. Die vier Komponenten hängen wechselseitig zusammen. Je nach Kommunikationsart (bspw. schriftlich oder mündlich) werden die vier Komponenten unterschiedlich realisiert: verbal (mündlich und schriftlich: u. A. lexikalische, syntaktische, rhetorisch-stilistische Vertextungsmittel), non-verbal (mündlich: u. A. Mimik, Gestik, Körperhaltung und Blickkontakt; schriftlich: Bilder, Fotos, Farbe, Layout), paraverbal (mündlich: u. A. Lautstärke, Stimmlage, Sprechrhythmus, Akzent; schriftlich: u. A. Schreibweise, Typographie), extraverbal (mündlich: u. A. Ort, Kleidung, Zeit, sozialer Kontexte, taktile (fühlbare) und olfaktorische (riechbare) Aspekte; schriftlich: u. A. Zeit (Erscheinungsweise), Raum (Ort und Modi der Textübermittlung), Papierqualität, Faltweise).

In dieser Arbeit werden vor allem die verbalen und extravalen Kommunikationskomponenten berücksichtigt. Vernachlässigt werden die non-verbalen und die paravalen Komponenten in der Untersuchung dieser Arbeit, was sich aus rein praktischen Überlegungen ergab. So will diese Arbeit, basierend auf den verbalen- und extravalen Komponenten eine Grundlage schaffen, mit deren Hilfe dann die non-verbalen und extravalen Komponenten einbezogen und untersucht werden können. Diese Arbeit erkennt keinen falls die Wichtigkeit der Beachtung non-verbalen und extravalen

Komponenten. Die Entscheidung diese nicht einzubeziehen erfolgte aus rein praktischen Überlegungen. So stellte sich die Frage: entweder alle Komponenten einzubeziehen und dann (aus Gründen des Umfangs) möglicherweise oberflächlicher zu arbeiten, oder nur zwei Komponenten zu berücksichtigen und damit mehr in die Tiefe zu gehen.

Die einzelnen Komponenten stehen im wechselseitigen Zusammenhang und ihre Merkmale bedingen sich dementsprechend gegenseitig, weshalb sie für Bolten (2007, S. 25) einen kommunikativen Systemzusammenhang oder ein System kommunikativer Stile bilden. Wie sie sich realisieren, hängt stark vom *Kontext* des kommunikativen Zusammenhangs ab und wird im Wesentlichen durch die Realisation der Komponenten geprägt. Je konventionalisierter das Protokoll einer (Kommunikations-) Situation ist, desto weniger Spielraum bleibt für deren Realisierung und umso steifer wirkt die Situation auf die Beteiligten (man stelle sich bspw. die Hochzeit in einem Königshaus vor). Konventionen bestimmen also den Ablauf und Gestaltung der Kommunikationssituation und sind kulturell geprägt. Betrachten wir diesen Zusammenhang am Beispiel des kommunikativen Ereignisses *Bewerbung* und *Bewerbungsgespräch* für die Stelle eines Human Resource Managers, in einem deutschen Großunternehmens. Allein schon die extraverbale Komponente *deutsches Großunternehmen* beeinflusst die Art der Bewerbung und den Ablauf des Bewerbungsgesprächs, durch die gegebene Konventionalisierung. So wird der Bewerber beim Bewerbungsschreiben auf eine bestimmte Papierqualität und Farbe (weiß) achten und sich auf eine bestimmte Art kleiden (Hosenanzug oder Kostüm). Die *verbalen* Kommunikationsinhalte werden dadurch realisiert, dass die Bewerbungsunterlagen in entsprechendem Stil verfasst sind, wobei ein gewisser sprachlicher Ausdruck sowohl im Anschreiben, als auch im Gespräch gewählt wird. Auf der Ebene der paraverbalen Kommunikationskomponenten finden wir wahrscheinlich die konventionelle Schreibweise sowie Typographie im Anschreiben (bspw. Blocksatz) sowie Lebenslauf (tabellarisch) und im Gespräch eine normale Gesprächslautstärke, regelmäßiger Sprechrhythmus und Pausen. Bei den non-verbale Kommunikationskomponenten finden wir wahrscheinlich in der Bewerbung ein Bewerbungsbild vom Fotografen, die Mappe im DIN A4 Format, weißes Papier und das Layout eher konservativ realisiert. Im Gespräch sind Mimik und Gestik nicht zu übertrieben, die Körperhaltung hoffentlich offen und aufrecht und dem Gesprächspartner zugewandt und der Blickkontakt stetig.

Das verbindende Element der vier Kommunikationskomponenten ist laut Bolten (2007, S. 25) der konventionelle Zusammenhang, der sich natürlich in verschiedenen Kulturen

unterscheidet. So gibt es in Deutschland bspw. einen anderen konventionellen Rahmen für Bewerbungen, als in Italien. Dieser drückt sich in einer unterschiedlichen Realisation der vier Kommunikationskomponenten und demnach in einem unterschiedlichen, kommunikativen Stil aus. Mit diesen Unterschieden wird sich die vorliegende Arbeit befassen.

Betrachten wir dazu als Beispiel den In-/Direkten Kommunikationsstil. „Wir Deutschen (...) haben es im Indirekten noch nicht sehr weit gebracht“ so Goethe, 1827, in einem Gespräch mit Eckermann. Menschen in Deutschland fallen in vergleichbaren konventionellen Situationen, durch einen direkteren Kommunikationsstil auf. Einige Forscher haben sich auf Ursachensuche begeben und nachgeforscht, ob Menschen in Deutschland tatsächlich direkter miteinander kommunizieren, als Menschen in anderen Kulturen. Nuss (1993) ist der Meinung, dass man die Erklärung für den direkten Kommunikationsstil der Menschen in Deutschland *in der deutschen Sprache selbst* findet. Diese zeichnet sich seiner Meinung nach durch eine Fülle von Vokabular und strukturellen Kombinationsmöglichkeiten aus. Durch diese Präzision ist seiner Meinung nach eine verschwommene Ausdrucksweise nicht notwendig. Was man sagen möchte, wird hier auf den Punkt gebracht. Durch Ableitungen und Zusammensetzungen ergibt sich zusätzlich noch eine Vielzahl von abstrakten Wörtern, wodurch die hohe Abstraktionsfähigkeit der deutschen Sprache unterstützt wird.

Diese Erklärung des deutschen, direkten Kommunikationsstils lässt leider völlig außer acht, dass Menschen aus zwei unterschiedlichen Kulturkreisen (bspw. Deutschland und Österreich), die das vermeintlich gleiche (in diesem Fall deutsche-) Vokabular verwenden, sich sehr wohl in der Direktheit des Kommunikationsstils unterscheiden können. So kommunizieren Menschen aus Deutschland nach Forschungsergebnissen Kainzbauers (2002) viel direkter als Menschen aus Österreich.

Ein weiterer Erklärungsversuch zu der im kulturellen Vergleich so auffallenden Direktheit der Deutschen, bringen Herrmann und Grabowski (1994): Die deutsche Sprache macht ihrer Meinung nach ausgiebigen Gebrauch von Partikeln. Meistens sind es kurze, formstabile Wörter wie *mal* oder *wohl*, *bitte* oder *doch*, womit die Sprecher ihren Äußerungen gewisse Nuancen geben. Diese Partikel lassen Äußerungen in der deutschen Sprache mehr oder weniger direkt klingen.

Auch diese Erklärungen spielen sich rein auf der verbalen Ebene ab und erklären nur, warum Modalpartikel eine Aussage unterschiedlich direkt oder auch unterschiedlich höflich erscheinen lassen. Unklar bleibt hingegen, warum Menschen aus Deutschland und Österreich



die durch eine gleiche Sprache (das Deutsche) die gleichen Möglichkeiten zur Verwendung von Modalpartikeln grundsätzlich zum Gebrauch zur Verfügung haben.

## 2.3 Sprechakte

Die vorliegende Arbeit will kommunikative Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation verschiedener Kulturen untersuchen. Dazu muss der kommunikative Akt, also das Produkt welches der Sender dem Empfänger zuschickt genauer eingegrenzt werden, damit es untersuchbar wird. Dazu bieten sich die s. g. Sprechakte an, zu denen vielfältige Untersuchungen vorliegen.

Die frühen Sprechakttheorien und sprachwissenschaftlichen Theorien sahen laut Bolten (2007, S.16) die Kommunikation als linear, also als einen vom Sender an den Empfänger gerichteten Prozess an. Dem Sender wird demnach eine Art Täterrolle zugeschrieben, während der „... Empfänger den Kommunikationsprozess quasi erleidet“. In dieser Arbeit wird von einem weiteren, einem interaktiven Kommunikationsbegriff ausgegangen, in dem der Empfänger der Nachricht und auch die sozialen Komponenten, wie bspw. der Ort der Kommunikationshandlung und die Hierarchie von Sender und Empfänger, eine Rolle spielen. Trotzdem wollte diese Arbeit bestimmte Typen von Sprechhandlungen untersuchen und musste dazu bestimmte Sprechakte auswählen und deren zugrunde liegende Theorien beschreiben, was hiermit auch getan werden soll.

Searle (1971) definiert den Sprechakt als: „... a minimal unit of discourse, a basic unit of communication.“

Laut DORSCH – Psychologisches Wörterbuch (2004, S. 902) geht die Sprechakttheorie davon aus, dass sich sprachliche Kommunikation in Form von Sprechakten vollzieht. Es handelt sich dabei um komplexe Akte in denen man zudem verschiedene Aktsorten unterscheiden kann:

1. Äußerungsakte: ein Sprecher äußert bestimmte Wörter einer Sprache;
2. Propositionale Akte: der Sprecher verwendet die Äußerung mit einer bestimmten Bedeutung (Referenz und Prädiktion);
3. Illokutionäre, oder illokutive Akte: der Sprecher vollzieht in und mit dem propositionalen Akt eine bestimmte Sprechhandlung (bspw. Befehlen oder Behaupten);
4. Perlokutionäre Akte: aus der Sprechhandlung ergeben sich Konsequenzen für den weiteren Kommunikationsprozess und Handlungsprozess der Kommunikationspartner (vgl. z. B. auch Searle, 1971). Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Sprechakten die man der dritten Gruppe zuordnet: den illokutionären- oder illokutiven Sprechakte.

Eine Einschränkung auf einige wenige Sprechakte war notwendig, um diese nicht so sehr in der breiten Masse, sondern viel mehr in der Tiefe untersuchen zu können. Für die vorliegende Arbeit wurden die Sprechakte *Aufforderungen*, *Kritiken* und *Entschuldigungen* zur Untersuchung ausgewählt. Der Untersuchungsraum, auf den sich dann die Ergebnisse beziehen, sollte der soziale Kontext eines Wirtschaftsunternehmens sein. Die ausgewählten Sprechakte wurden dort als *häufig vorkommend*, sowie die ersten beiden als *häufig Probleme auslösend* angenommen. Die Ergebnisse werden damit anwendungsbezogen und praktisch nützlich. Kritiken und Entschuldigungen haben zudem einen besonders engen Bezug zur Höflichkeit. Kritiken (vgl. Brown & Levinson, 1987) weil Sie besonders stark in das Territorium des Anderen eingreifen, sowie aufgrund ihrer Eigenschaft als 'face-threatening act'. Entschuldigungen, (Ehrhardt, 2002, S. 155 f) wegen ihrer Eigenschaft als *Balancegeber in Beziehungen* (wie man auch noch weiter unten sehen wird).

Die meisten Untersuchungen und demnach auch Theorien und Modellannahmen (betrachtet man die drei in dieser Arbeit untersuchten Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) finden sich für den Sprechakt *Aufforderungen*. Die Forschungen stammen fast ausschließlich aus dem Bereich der Linguistik (Sprachwissenschaft), was mit gewissen Einschränkungen (für diese Arbeit) verbunden ist. So hat man bereits im Kapitel über die Kommunikationsstile gesehen, dass sich Kommunikation bspw. auch durch extraverbale Komponenten (wie Kleidung, Ort und soziale Kontexte) realisiert. Schon vorab sei deshalb gesagt, dass die vorliegende Arbeit sich an Grundannahmen einiger dieser Modelle anlehnt, sie aber mit weiteren Komponenten anreichert. Doch zunächst zu den theoretischen Hintergründen und Modellannahmen der Sprechakte:

Searle (1971) hat sich als einer der Ersten in seinem sprachphilosophischen Essay intensiv mit dem Thema Sprechakte beschäftigt. Unter anderem von seinen Modellannahmen ausgehend, haben sich Herrmann und Grabowski (1980, 1994) sehr ausführlich mit dem Sprechakt *Aufforderung* beschäftigt. Sie verstehen unter Aufforderungen (engl. request) „... eine Klasse von Handlungsweisen, mit denen Personen versuchen, einen oder mehrere Kommunikationspartner zu einer Handlung zu veranlassen.“ Wir haben es hierbei also mit einer interaktiven (Sprech-) Handlung zu tun, wobei der Sender den Empfänger immer zu einer Handlung veranlassen will, die in seinem, aber nicht unbedingt im Interesse des Empfängers besteht. Die Handlung kann ein aktives Tun, aber auch ein Unterlassen sein. Das Auffordern ist dem Fragen ähnlich, weil man beim Fragen den Empfänger zur Übermittlung von Information veranlassen will. Aufforderungsverhalten kann zudem verbal oder aber auch nonverbal sein. So kann man

jemanden zum Herkommen veranlassen indem man sagt: „Komm mal her!“, oder aber indem man winkt. Eine weitere, für die vorliegende Arbeit sehr wichtige Eigenschaft von Aufforderungen ist diejenige, dass sie unterschiedlich direkt sein können. So wurden ja bereits kulturell (generell und nicht näher ausdifferenziert) unterschiedlich direkte Kommunikationsstile bei Menschen aus Deutschland und Österreich festgestellt. Ein Modell zur unterschiedlichen Direktheit von Aufforderungen bietet also eine erste Orientierung für die Modellannahmen dieser Arbeit. Solche Modelle haben u.a. Gordon und Lakoff (1979), Blum-Kulka et al. (1989) und Herrmann & Grabowski (1994, S. 153 ff) erstellt. Gordon und Lakoff sind der Ansicht, dass man auf drei unterschiedliche direkte Arten auffordern kann: Direkt, explizit und unmissverständlich, mit der Frage nach (oder Angabe der) empfängerseitigen Bedingung und indem man behauptet, dass eine senderseitige Bedingung vorliegt. Zur Verbildlichung des Modells könnte man sich bspw. vorstellen, dass ein Angestellter zu seinem Chef geht, der ihm bei erfolgreichem Projektabschluss eine Gehaltserhöhung versprochen hat. Er kann den Chef nach diesem Modell auf drei unterschiedlich direkte Arten auffordern:

1. Direkt, explizit, unmissverständlich (z. B. mit): „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“
2. Mit der Frage nach (oder Angabe der) der empfängerseitigen Bedingung (bspw. mit): „Haben Sie mir nicht versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben?“ oder „Sie haben mir versprochen eine Gehaltserhöhung zu geben.“
3. Indem man behauptet, dass eine senderseitige Bedingung vorliegt, er also eine Berechtigung hat das Handlungsziel zu erreichen. Für unser Beispiel würde das bedeuten (z. B. mit): „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen, (demnach steht mir eine Gehaltserhöhung zu).“

Blum-Kulka (1987) fügten diesen drei Kategorien von Aufforderungen noch eine weitere Kategorie hinzu:

4. Indirekte, nicht explizite Aufforderungen. Sie bestehen nur aus Andeutungen (hints, oder Fingerzeige). Weder der Sprecher selbst (als Auffordernder) noch die vom Partner gewünschte Handlung wird thematisiert, lediglich eine gewisse (meist problematische) Situation. Der Partner muss gewissermaßen erraten, dass sich hinter dieser Andeutung eine Aufforderung verbirgt und welche das genau sein soll (in unserem Beispiel fordert der Angestellte z. B. auf mit): „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern? Oder „Jetzt kommt die teure Weihnachtszeit.“

Herrmann (1980) fügte diesen vier Kategorien noch eine weitere hinzu:

5. Die Behauptung der sprecherseitigen Legitimation zum Auffordern (für unser Beispiel bspw.): „Sie haben mir eine Gehaltserhöhung bei erfolgreichem Geschäftsabschluss versprochen. Ich habe das Projekt erfolgreich abgeschlossen und sie müssten mir nun die versprochene Gehaltserhöhung geben.“ Diese Aufforderungskategorie ist in hohem Maße direkt, explizit und unmissverständlich. Der Sprecher behauptet das Vorliegen von deontischen Bedingungen, wie das *Müssen*, *Sollen*, *Befugt sein*. Es geht hierbei um senderseitige und empfängerseitige Bedingungen und für beide Beteiligte verbindliche (oder als solche behauptete) Konventionen, Normen, Gesetze, usw.

Für Herrmann & Grabowski (1994, S. 167 f) gelten für die Kommunikationspartner dabei folgende Regeln oder implizierte Bedingungen: Der Sender unterstellt, dass es eine bestimmte Regel gibt, nach der er den Empfänger verpflichten darf. Dazu muss der Empfänger zu einer gewissen Klasse von Personen angehören. Der Sender muss zudem wollen, dass der Empfänger eine Handlung ausführt. Dieses Wollen wiederum beruht auf bestimmten Bedingungen. Der Sender muss dem Empfänger nämlich unterstellen, dass dieser die Handlung ausführen kann und willens dazu ist. Der Sender muss zudem den zu erreichenden Zustand präferieren. Aus diesen Bedingungen ergibt sich die Implikationsstruktur oder das kognitive Schema AUFF, die von den Autoren (vgl. Herrmann & Grabowski, 1994, S. 169 f) in vier Klassen eingeteilt wurden:

1. Primäres Handlungsziel E (wird vom Sender präferiert, unterstellt und gewollt);
2. Sekundäres Handlungsziel A (der Sender unterstellt das Können und Wollen beim Empfänger und will selber, dass dieser die Handlung ausführt);
3. Die Mittellegitimation V, kraft derer eine Aufforderung in der Situation ein angemessenes Mittel zur Erreichung des sekundären Handlungsziels ist (der Sender unterstellt eine soziale Regel (Norm, Konvention, Maxime) nach der er zur Aufforderung legitimiert ist und zählt sich zu den legitimierten Personen);
4. Mittelwahl I (der Sender will den Empfänger zur Ausführung der Handlung verpflichten und nimmt an, dass er dies auch tun darf). Die Mittellegitimation V, nach der eine soziale Regel angenommen wird, ist besonders interessant für die Untersuchung von Menschen aus verschiedenen Kulturen. Hier könnten Unterschiede in der Wahl der Direktheit eines Sprechaktes vorkommen.

Bei Gordon und Lakoffs (1979) Version der direktesten Aufforderung, liegt hingegen nur eine sprecherseitige Bedingung vor und zwar handelt es sich um die Behauptung des Vorliegens

von motivationalen und volitionalen Bedingungen, also von senderseitigen Zielen und Wünschen. Deshalb wurde für die vorliegende Arbeit die Aufforderungskategorie nach Herrmann & Grabowski als die direkteste angesehen.

Zudem sehr interessant ist der Hinweis von Herrmann & Grabowski, dass dieses Modell kulturfrei verwendbar ist, das also Menschen über alle Kulturen hinweg, unterschiedlich direkte Aufforderungen gleichartig zu diesen Kategorien unterschiedlicher Direktheit zuordnen würden. Die vorliegende Arbeit wird u. A. diese Annahme, bezogen auch auf das eigene Modell in Frage stellen und untersuchen. Das Modell der Aufforderungen unterschiedlicher Direktheit dient jedoch als grundsätzliches Orientierungssystem für die Modellannahmen dieser Arbeit, sowohl für den Sprechakt Aufforderung, als auch für die Sprechakte Kritiken und Entschuldigungen, für die es bisher keine Modellannahmen unterschiedlicher Direktheit gibt und für die demnach eine Modell erstellt werden musste. Es wird vor allem für die Formulierung unterschiedlich direkter Sprechakte herangezogen. Diese unterschiedlich direkten Sprechakte sollen dann Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien zur Einschätzung der Direktheit vorgelegt werden (Pretest). Es entsteht eine Skala der Direktheit von Aufforderungen (Kritiken und Entschuldigungen), die in einem nächsten Schritt (Hauptuntersuchung) dann von Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien u. A. bezüglich ihrer Höflichkeit eingeschätzt werden. Zusätzlich sollen die Versuchspersonen der Hauptuntersuchung auswählen, welchen Sprechakt sie auswählen und wie direkt sie das Gespräch eröffnen würden.

Der Sprechakt *Kritiken* zählt nach den Annahmen der Sprechakttheorie zu denjenigen Handlungen, die am massivsten in das Territorium des Anderen eingreifen: Die Direktiva. Nach dem Goffman-Grice Paradigma (Goffmann, 1971a) steht das *negative-face* hier im Mittelpunkt der Aufmerksamkeit. Kritiken sind auf den ersten Blick mit einer hohen Gesichtsbedrohung verbunden und können ohne geschickte Formulierung kaum konfliktfrei ausgeführt werden. Diese Eigenschaft macht den Sprechakt Kritiken besonders interessant für diese Arbeit. Für Held (2001, S. 115) ist Kritisieren oder Kritik ein konfliktträchtiger FTA (face-threatening act, oder gesichtsbedrohende Handlung). „... - wenn auch noch so häufig und in vielen sozialen Interaktionen einfach notwendig – *per se* ein fundamental unhöflicher Sprechakt. In seiner Charakteristik als negative Bewertung, Missbilligung oder Ablehnung von Handlungen, Charaktereigenschaften, Gütern oder Ansichten des Partners verletzt er offensichtlich dessen Würde und Selbstwert und stellt einen konfliktträchtigen FTA *par excellence* dar“ (vgl. Brown & Lewinson, 1987).

Jeder höfliche Sprecher sollte deshalb richtig kritisieren, also die Unhöflichkeit der Kritik, durch Höflichkeit der Situation ausgleichen, wozu er die verschiedensten sprachlichen Mittel wählen kann, die wiederum abhängig von der jeweiligen sozialen Situation sind.

Kritik wird von folgenden Autoren in ihren theoretischen Konzepten genannt und definiert: Brown & Lewinson (1987, S.66) sehen darin einen schwerwiegenden FTA, der das positive-face der Interaktionspartner beträchtlich beeinflusst: Sie benötigt als „negative evaluation of some aspects of H's positive face“ eine umfassende verbale Bearbeitung, um überhaupt unbeschadet geäußert werden zu können (vgl. Held, 2001, S.116). Höfliches kritisieren untersuchten Olshtain & Weinbach (1987) im Rahmen des cross-cultural pragmatic projects. Sie konnten dabei bestimmte formale Rituale näher identifizieren. In Rahmen der Interaktionsforschung zählen Schank & Schwitalla (1987) und Windisch (1987) die Kritik zu den Klassen der konfliktträchtigen Sprechhandlungen. Nach Levinson (1983, S. 332 f) gehört die Kritik zu den „dispreferred sequences“ in der Kommunikation. Ihr Verlauf ist an Ausgleichs- und Reparaturmechanismen orientiert.

Der Sprachwissenschaftler Erhardt (2002, S. 155) stellte fest, dass es zumindest einen weiteren Sprechakt geben muss, der einen engen Zusammenhang zur Höflichkeit aufweist: die *Entschuldigung*: „Als höflich gilt eine Person, die weiß, wann man sich entschuldigen sollte und dies auch unter Verwendung der angemessenen Worte tut.“ Die wissenschaftliche Diskussion greift diesen intuitiv einleuchtenden Zusammenhang auf, und versucht ihn mit dem Sprechakt *sich entschuldigen* zu beschreiben. Coulmas (1981) analysierte Entschuldigungen im Zusammenhang mit *Danken* und vermutet, dass es in allen Sprachen konventionelle Mittel gibt, die dazu dienen sich zu entschuldigen. Seiner Meinung nach haben Entschuldigungen die Funktion, die Höflichkeitsbeziehungen zwischen Kommunikationspartnern zu balancieren. Entschuldigungen sind zudem eine Voraussetzung für einen konfliktfreien, kommunikativen Austausch zwischen Individuen. Ihre Funktion ist es, im Konfliktfall ausgleichend zu wirken. So kann man sich dafür entschuldigen, dass man demnächst jemanden unterbrechen wird, womit man einen möglichen Konflikt vorbeugt. Damit verhält man sich höflich.

Für Edmondson (1981, S. 279) ist die Entschuldigung nur im Zusammenhang mit Normen und Höflichkeit zu verstehen. Wenn man sich beschwert, dann ist seiner Meinung nach Indirektheit sozial angemessen und konventionell. Wenn man sich entschuldigt, ist das nicht der Fall, weil Entschuldigungen schon soziale Normen der Höflichkeit an sich quasi

enthalten: „Es tut mir wirklich unglaublich leid.“ Sie erfüllen einen sozialen Zweck. Mit einer Entschuldigung will der Sender einer Nachricht, den Kommunikationspartner bzw. ihr soziales Umfeld beeinflussen. Dazu muss er einerseits sprachliche-, aber auch soziale Verhaltensregeln kennen und befolgen.

Brown & Levinson (1978, 1987) sehen Entschuldigungen als eine Art *negative politeness*, also als ein sprachliches Mittel, mit dessen Hilfe man gesichtsbedrohende Akte ('face-threatening acts') abschwächen kann. Die negative-politeness ist spezifisch und fokussiert. Entschuldigungen sind laut Goffman Ausgleichshandlungen (1986, S. 25), die das Ziel haben, Imagebedrohungen für die Kommunikationspartner aus der Welt zu schaffen und damit das rituelle Gleichgewicht wieder herzustellen. Für Valtl (1986, S. 120) ist die Entschuldigung ein Typ von Höflichkeit der Distanzwahrnehmung. So steht die Entschuldigung immer im Zusammenhang zu ihrer sozialen Funktion, sie korreliert mit Störungen in der Beziehung der Interaktionspartner. Diese Feststellung ist für das Verständnis von Entschuldigungen im Rahmen dieser Arbeit von großer Bedeutung. Ihre Funktion als Form der Distanzwahrung oder ihre Einteilung in negative und positive Höflichkeit, ist für die Beschreibung unzureichend. Für Erhardt (2002, S. 158) ist es wichtig, zur Beschreibung des Zusammenhangs von Entschuldigungen und Höflichkeit, zunächst einmal genau zu wissen, was Sprecher eigentlich machen, wenn sie sich entschuldigen. In der Sprechaktttheorie findet man dazu eine geeignete Einteilung: Searle (1971) ordnet Entschuldigungen der Klasse der Expressiva zu. Erhardt wendet (2002, S. 160 f) Searles' Kriterien für die Unterscheidung illokutionärer Akte auf Entschuldigungen an und erhält die folgende Kategorisierung:

1. Zweck, Ziel, Witz einer Handlung: Das Ziel der Entschuldigung ist es, den Empfänger davon zu überzeugen, dass der Sender sich gegenüber einer Handlung, die er vollzogen (oder unterlassen) hat, verantwortlich fühlt sowie eine gewisse Einstellung dazu hat: Er bedauert die Handlung und würde es vorziehen, wenn sie nicht geschehen wäre. Die Entschuldigung soll einen begangenen Regelverstoß aus der Welt räumen und die Bedrohung für die Beziehung der Kommunikationspartner abwenden, oder entschärfen. Hat sich der Sender entschuldigt, dann ist der Empfänger davon überzeugt, dass dieser eine kooperative Interaktionsatmosphäre aufrechterhalten und die von ihm verursachte Störung beseitigen will.
2. Ausrichtung Worte → Welt: Dieses Kriterium greift im Bezug auf Expressiva laut Searle und Erhardt nicht: Wer sich entschuldigt, der möchte die Welt nicht an seine Worte angleichen, oder umgekehrt.



3. Ausgedrückter psychologischer Zustand: Wer sich entschuldigt, geht davon aus, dass er gegen eine Verhaltensregel verstoßen, oder sie unterlassen hat. Er drückt damit aus, dass er seine Handlung bedauert. Eine Entschuldigung ist nur dann erfolgreich, wenn der Empfänger dem Sender auch abnimmt, dass dieser die 'Tat' bedauert. Searle spricht hier von einer Aufrichtigkeitsbedingung.
4. Einfluss von Hierarchieunterschieden zwischen Sender und Empfänger auf den Vollzug der Handlung: Hier ergeben sich Unterschiede in Form und Notwendigkeit. Wenn Sie als Chefin einer Abteilung eine Bestellung vergessen haben und die Mitarbeiter deshalb an einem bestimmten Projekt nicht weiter arbeiten können, dann erwarten die Mitarbeiter dafür höchstwahrscheinlich keine Entschuldigung. Wenn einer Angestellten dieser Fehler passiert wäre, dann wäre das anders.
5. Beziehung der Äußerungen zu den Interessen von Sender und Empfänger: Entschuldigen unterscheiden sich von anderen Handlungen dadurch, dass sie immer gegen die Interessen des Empfängers verstoßen, diesen in seiner Bewegungsfreiheit einschränken, ihn schädigen oder für ihn unangenehm sind – bzw. dass der Sender dies zumindest annimmt. Man entschuldigt sich nicht für etwas, das im Interesse des Empfängers liegt.
6. Propositionaler Gehalt: Man entschuldigt sich fast immer für eine Handlung, die in der Vergangenheit vollzogen wurde. Manchmal auch für Handlungen die in der nahen Zukunft („Es tut mir wirklich leid, dass ich Dir nicht beim Einkaufen helfen kann.“).

Wie unter Punkt drei hervorgehoben wurde, sind Entschuldigungen eng mit Verhaltensregeln verknüpft. Diese unterscheiden sich angenommenenmaßen in verschiedenen Kulturen.

Darüber hinaus beziehen sich Entschuldigungen immer auf Handlungen, die gegen eine oder mehrere kodifizierte Verhaltensregeln/Konventionen verstoßen. Die hier in Frage kommende Regel ist die der Höflichkeit.

7. Möglicher nicht-sprachlicher Vollzug der betreffenden Handlung: Entschuldigungen können auch mit nicht-sprachlichen Mitteln vollzogen werden (vgl. z. B. auch Valtl, 1986), dass bedeutet ohne die Verwendung des explizit performativen Verbs und auch ohne andere Formeln, die es ersetzen könnten. Es bleibt natürlich die Frage, ob bspw. eine entschuldigende Geste wenn man jemanden versehentlich angerempelt hat genauso verstanden wird, wie der Satz „Entschuldigen Sie bitte.“ Die Aussage Erhardts' (2002, S. 162): „Man kann also davon ausgehen, dass Entschuldigungen nur dann erfolgreich vollzogen werden, wenn sie verbal manifestiert werden ...“ kommt der

vorliegenden Arbeit entgegen, denn sie beschränkt sich, aus bereits erwähnten Gründen nur auf die verbalen und extraverbalen Kommunikationsmittel.

8. Notwendigkeit des Vorhandenseins außersprachlicher Institutionen: Um eine Entschuldigung zu vollziehen, muss der Sender nicht eine besondere Rolle haben oder einen Status genießen. Er muss nur die Konventionen der Entschuldigungen kennen.
9. Illokutionäres Verb und performativer Gebrauch entsprechen sich: Eine Entschuldigung kann durch Verwendung des Verbs, das die Handlung bezeichnet vollzogen werden: „Hiermit entschuldige ich mich.“

Erhardt (2002, S. 163) schließt, dass „Wer sich entschuldigt, kommuniziert damit auf mehreren Ebenen: Er sagt etwas über Tatsachen oder Ereignisse (dass sie stattgefunden haben), etwas über die Beziehung zum Hörer (dass diese seiner Ansicht nach nicht gestört werden soll und – über die Wahl des Ausdrucks zur Entschuldigung – wie er diese Beziehung einschätzt) und schließlich über sein Verhältnis zu den Konventionen der Höflichkeit (dass er sie akzeptiert und sie normalerweise bei seinen Handlungen berücksichtigt).“

Er unterscheidet Konventionen auf zwei Ebenen: Soziale Konventionen die beide Gesprächspartner kennen und befolgen (*wann* man sich entschuldigt) und sprachliche Konventionen (*wie* man sich entschuldigt). Das setzt natürlich voraus, dass Sender und Empfänger diejenigen Konventionen kennen, die in ihrer Sprachgemeinschaft das Zusammenleben regeln. Aus diesem Grund eignen sich Entschuldigungen zur Analyse der sozialen Dimension von Sprache.

## 2.4 Höflichkeit

An dieser Stelle kommt das Thema Höflichkeit ins Spiel. So ist es für diese Arbeit nicht nur von Interesse, ob Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien in gleichen Situationen unterschiedlich direkt miteinander kommunizieren, sondern auch, ob sie die *gleich direkte* Kommunikationssituation als *unterschiedlich höflich* wahrnehmen. Kommen wir zur Veranschaulichung nochmals auf das Beispiel mit dem Angestellten zurück, der zu seinem Chef geht, um ihn zu der versprochenen Gehaltserhöhung (bei erfolgreichem Projektabschluss) aufzufordern. Die Frage die sich hier stellt, ist nämlich nicht nur diejenige, ob Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien aus einer Reihe unterschiedlich direkter Aufforderungen (Kritiken und Entschuldigungen) unterschiedliche Direktheits-Skalen erstellen würden, sondern auch, ob sie diese als unterschiedlich höflich einstufen und welche dieser Aufforderungen (Kritiken und Entschuldigungen) sie auswählen würden, weil sie ihnen am erfolgversprechendsten in der jeweiligen Situation erscheint.

Was hat die Auswahl eines bestimmten Sprechakts in einer definierten Situation nun mit Höflichkeit zu tun? Um diese Frage zu beantworten, schauen wir uns als zunächst bestehende Erkenntnisse und Theorien zum Thema Höflichkeit an:

Frühe Ansätze aus der Sprachtheorie zum Thema Höflichkeit betonen, dass kommunizieren ein regelgeleiteter Schlussprozess ist (vgl. u.a. Grice, 1979). Der Sender wählt immer das geeignete Mittel, um mit möglichst geringem Kostenaufwand sein Ziel zu erreichen, er handelt also immer rational. Höflichkeit ist nach Meinung dieser Autoren also immer auf ein Ziel gerichtet. Kein Mensch ist einfach nur so höflich. Mit der Höflichkeit will und kann man etwas erreichen und sei es "nur" dass man einen guten Eindruck hinterlässt. „Höflich kommt weiter. Geben Sie doch mal einen aus“, so die Werbung der Kölner Gaffel-Brauerei auf einem Bierdeckel im Jahr 2006 (vgl. Anhang 5). Höflich zu sein ist also ein rationaler Akt, bei dem der Sender, mit Bedacht auf sein Handlungsziel einen Sprechakt auf eine ganz bestimmte Weise formuliert. Der Angestellte, der eine Gehaltserhöhung von seinem Chef haben will, wird seine Aufforderung also auf eine ganz bestimmte, höfliche Art formulieren, da er sein Ziel – die Gehaltserhöhung – erreichen will. Dieses rationale Abwägen der gesamten sozialen Situation, vor Formulierung des Sprechakts, geschieht schnell und bewusst. Der Angestellte wird sich vor Augen führen, dass er soeben seinen Chef um die Gehaltserhöhung auffordert (und nicht etwas seinen Vater) und dass er sich in einem Wirtschaftsunternehmen befindet (und nicht in einem Familienbetrieb). Er wird diese und auch weitere sozial bedeutsame

Aspekte, wie bspw. das Alter des Chefs berücksichtigen und seinen Sprechakt entsprechend höflich, aber auch so direkt wie nötig formulieren.

Ein weiterer Ansatz aus der Sprachtheorie stammt von Lüger (2002). Für ihn umfasst Höflichkeit mehr als eine abgrenzbare Höflichkeitssprache und sie lässt sich nicht auf ein bestimmtes Subsystem mit entsprechenden lexikalischen, morphologischen oder syntaktischen Mitteln reduzieren. Man kann zwar verschiedene sprachliche Verfahren feststellen – bspw. beim Sprechakt Aufforderungen – die für Zwecke der Dämpfung oder Schwächung eines Satzes geeignet sind, dennoch ergibt sich daraus noch lange kein höflichkeitsspezifisches Inventar. Höflichkeit lässt sich also auch nach Meinung dieses Autors nicht rein sprachlich beschreiben. Sprachliche Höflichkeit ist außerdem eine interaktive Kategorie. In der dialogischen Kommunikation kann man erkennen, dass Höflichkeitsgrade nicht a priori feststehen oder festgelegt werden, sondern sich erst im Laufe des Austausches durch wechselseitige Beeinflussung konstituieren. Diesen Ansatz findet man auch bei Bolten (2007, S.15), der immer von Kommunikation als einem Interaktionsbegriff ausgeht. Lüger bezweifelt, dass man sprachliche Höflichkeit auf universal gültige Prinzipien, entsprechend etwa dem Modell von Brown und Levinson (1978) zurückführen kann. Dieses orientiert sich am *positiven oder negativen Gesicht* des Partners und den Bemühungen um eine Reduzierung gesichtsbedrohender Handlungen. Zum Thema Gesichtsverlust und Höflichkeit finden sich weiter unten noch detailliertere Ausführungen. Lüger ist es besonders wichtig, den Blick für kultur- und sprachspezifische Ausprägungen nicht einzuengen, ganz besonders im Hinblick auf die interkulturelle Kommunikation. Bestimmte Modellierungen in einer fremden Sprache können andere Strukturen erfordern als in der eignen und von der Struktur her analoge Ausdrucksweisen, haben eine unterschiedliche Bedeutung. Mehr zu Theorie und Thema der *Bedeutung von Höflichkeit in verschiedenen Kulturen* findet sich weiter unten. Bleibe wir zunächst noch bei den allgemeinen Theorien der Höflichkeit.

„Sterben die Höflichen aus?“ Diese Frage stellt sich Moritz Freiherr Knigge (2004, S.162 ff.), der Nachfahre von Adolph Freiherr Knigge, desjenigen Mannes, dessen Name und Buch-Titel 'Über den Umgang mit Menschen' (2004) schon zum geflügelten Wort geworden sind. Auch heute noch ist sein Werk ein hochinteressanter Meilenstein über die praktische Kunst des Umgangs mit Menschen. Erschienen zum ersten Mal 1788 (im gleichen Jahr wie Kants 'Kritik der praktischen Vernunft') befasst sich Knigge mit der Durchsetzung von Moral und er gibt überzeugende und vor allem praktikable Antworten auf die Fragen menschlichen

Zusammenlebens. „Die Kunst des Umgangs mit Menschen besteht darin, sich bemerken, geltend und geachtet zu machen, ohne beneidet zu werden (A. Knigge, 2004, S. 12).“ Knigge interessierten Mittel und Wege, um den Reibungsverlust im Umgang mit anderen Menschen so gering wie möglich zu halten, um sinnlose Konflikte zu vermeiden und alle denkbaren gesellschaftlichen Situationen souverän zu meistern. Ganz nebenbei entstand ein Buch über die Charakterbildung, indem das Thema *Höflichkeit* grundlegend ist.

Sein Nachfahr Moritz Freiherr Knigge beschreibt unter Rückgriff auf die Einsichten seines berühmten Vorfahren die modernen Grundlagen für gekonnten Umgang miteinander. Es ist ein Basisbuch über persönliche Freiheit und Spielregeln. Über die Toleranz und die Kunst des sich Einfühlens. Über Einfühlungsvermögen und Gastfreundschaft. Über Alter, Jugend und Zurechnungsfähigkeit. Über Freundschaft und Ansprüche. Über Menschen aus anderen Kulturen und Tabus. Über Erziehung und Zivilcourage. Über Talkshows und Gürtellinien. Über Anstand und Abstand. Über Blamage und Stil. Über Styling und Abrichtung. Ein Buch für fast alle Lebenslagen. So schreibt er auch über die Höflichkeit und zerlegt sie in die Elemente: Freiheit, Ehrerbietung, Aufmerksamkeit und Rücksicht, Dankbarkeit, Distanz, Gefälligkeit, Geduld, Manieren und Selbstverständlichkeit.

Für ihn bedeutet Höflichkeit vor allem Handlungsfreiheit. Er geht dabei von der Freiheit als einer persönlichen Gestaltungsfreiheit aus, die es dem Menschen ermöglicht, sein Handeln nach vernünftigen Zwecken auszurichten. Wer etwas erreichen will, für den bedeutet Höflichkeit seiner Meinung nach vor allem Handlungsfreiheit. Jede Höflichkeit beinhaltet für ihn auch das Element der Ehrerbietung, weil jeder Mensch Ehre hat. Sie ist kein Privileg. Somit bewahrt die Höflichkeit den Menschen davor, die Ehre des Anderen zu verletzen. Seine Mitmenschen anzuschauen, wahrnehmen und beachten ist Moritz Knigges Meinung nach das 'A und O' der Höflichkeit. Was wohl am stärksten zum Eindruck allgemeiner Unhöflichkeit beiträgt, eine gewisse Sturheit in alltäglichen Situationen. Es mag banal klingen, aber ein offenes Geheimnis der Höflichkeit besteht so Moritz Knigge vielfach darin, einfach ein paar Worte mehr als nötig zu machen.

Nach dieser allgemeinen Einleitung und Umschreibung des Phänomens Höflichkeit durch die Familie Knigge, wenden wir uns nun der Sprachwissenschaft und ihren Theorien zum Thema Höflichkeit zu. Diese sind für die vorliegende Arbeit von Interesse, wegen der darin behandelten Kommunikationsprozesse.

Erhardt (2000) hat sich seiner Schrift zur 'Beziehungsgestaltung und Rationalität – eine linguistischen Theorie der Höflichkeit' mit diesem Thema auseinandergesetzt. Als Sprachwissenschaftler kommt er zu dem Schluss, dass Höflichkeit ein Phänomen ist, das sich nicht in erster Linie in linguistischen Begriffen fassen lässt. Man sollte sie vielmehr in einen größeren begrifflichen Rahmen einordnen, sowie im Zusammenhang mit anderen sozialen Phänomenen beschreiben. Diese Idee wird in der vorliegenden Arbeit aufgegriffen. Neben den sprachlichen Begriffen, soll auch der soziale Rahmen, in dem die Sprechakte stattfinden, genau definiert werden. Doch dazu später mehr, beschäftigen wir uns zunächst genauer mit weiteren theoretischen Annahmen zum Thema Höflichkeit.

Für Moritz Knigge (2004) ist Sprache ein Mittel zur Kommunikation und Kommunikation eine Form des sozialen Handelns. Höflichkeit ist ein zusammenhängender, eigenständiger und abgrenzbarer Gegenstand einer Theorie des sozialen Handelns. Das höfliche Handeln dient dazu, in der Interaktion mit anderen Menschen, einen positiven, harmonischen, persönlichen Bezug auf der Beziehungsebene zu schaffen und zwischen den Interaktionspartnern wechselseitig sicherzustellen, dass alle Beteiligten die Ziele der Interaktion akzeptieren und dementsprechend handeln. Höfliches Handeln bietet demnach einen Rahmen, in dem sich die Gesprächspartner sicher bewegen können. Dazu bemerkte M. Knigge (2004, S. 162 f.): „Gute Manieren sind angenehm und haben viele Vorteile: Wenn man mit ihnen vertraut ist, dann fühlt man sich einerseits in Gesellschaften sicherer, andererseits weiß man, was man tut, wenn man dagegen verstößt.“ Manieren sind demnach auch ein wichtiger Bestandteil unserer Kultur und natürlich ist es von großem Interesse für diese Arbeit, ob sich dieser Rahmen in verschiedenen Kulturen unterschiedlich gestaltet. Denn genauso, wie mir ein Rahmen Schutz und Sicherheit geben kann, wenn ich ihn kenne, so wird er mich verunsichern, wenn ich immer wieder – auch aus Nichtwissen – herausfalle. Ein sehr anschauliches Beispiel dafür ist die Etikette, die sich laut Knigge (2004, S. 165 f) stark von der Höflichkeit abgrenzt: „Höflichkeit und Etikette sind zweierlei. Die Etikette ist starr und zwingend, und sie muss es auch sein, weil sie Verständigung angesichts großer Differenzen oder fundamentaler Interessensgegensätze gewährleisten soll.“ Sein Beispiel dazu: Am Ende des 30ig jährigen Kriegs, trafen sich die Vertreter der heillos zerstrittenen europäischen Mächte 1648 in Münster zu Friedensverhandlungen. Sie wollten endlich Frieden mit diplomatischen Mitteln erreichen, was Ihnen auf den Schlachtfeldern nicht gelungen war. Es wurde um Länder, Titel und Einfluss gefeilscht. Die Feindseligkeiten waren teilweise so groß, dass sich die Unterhändler anschrien und auf die Tische schlugen. In dieser Situation half ihnen ein Korsett aus haargenau definierten, bis ins kleinste festgelegten Verhaltensregeln, um die Gespräche gewissermaßen zu ritualisieren. Anders war ein

Austausch nicht möglich. Das starre Schema der Etikette bot den Rahmen, Verständigung zu ermöglichen. Etikette ist nie verbindend, ganz im Gegenteil wird sie alles Persönliche als Störfaktor ausschalten. Höflichkeit ist ganz das Gegenteil von Etikette. Sie schafft nämlich ein persönliches Klima, noch bevor sich persönliche Beziehungen entwickelt haben, sie stellt ein Entgegenkommen dar, das es allen Beteiligten erleichtert, ihre Befangenheit abzulegen, sich in ihrer Haut wohl und obendrein sicher zu fühlen – vor Grobheit, Zumutungen oder auch allzu persönlicher Neugier. Kurz gesagt: „Die Etikette ist zwingend, die Höflichkeit befreiend“ (Knigge M., 2004, S. 166). Aufgrund dieser Eigenschaft, ist die Höflichkeit auch kulturübergreifend: Denn die Höflichkeit ist nicht spontan wie die Freundlichkeit, sie wird nicht je nach Stimmung gewährt oder vorenthalten, sondern nimmt auf Unterschiede Rücksicht. Er argumentiert, dass die Menschen aus unterschiedlichen sozialen Milieus und Kulturen, unterschiedlichen hierarchischen Ebenen und Geschlechts schlicht verschiedener Meinung sein können. „Der höfliche Mensch leugnet diese Unterschiede nicht, er respektiert die Ungleichheit – und erklärt sie im selben Moment als unerheblich für die Verständigung“ (Knigge M., 2004, S. 167). So wird die Höflichkeit seiner Meinung nach als die einzig gemeinsame Sprache über alle soziale und kulturelle Gräben hinweg verstanden. Von dieser Aussage distanziert sich diese Arbeit, bzw. will sie stärker differenzieren: Es wird angenommen, dass Höflichkeit zwar in allen Kulturen vorkommt, demnach also kulturübergreifend ist, die Ausgestaltung der Höflichkeit sich jedoch innerhalb der Kulturen unterscheidet, da unterschiedliche soziale Gegebenheiten zu unterschiedlicher Bewertung gleicher Situationen führen und diese dann als mehr oder weniger höflich wahrgenommen werden.

Der Sprachwissenschaftler Erhardt (2000) weist auf die besondere Bedeutung der Höflichkeit, für die Gestaltung der Beziehungsebene hin. Höfliches Verhalten kann seiner Meinung nach von rituell vollzogenen Handlungen und muss von spontanen Gefühlsäußerungen abgegrenzt werden. Er ordnet das Phänomen der Höflichkeit weiter in den Zusammenhang linguistischer Theorien ein. Innerhalb der Linguistik stellt seiner Meinung nach nur die Pragmatik Begriffe bereit, die den Zusammenhang zwischen Sprache und Höflichkeit umfassend beschreiben. Zwei Grundideen der pragmatischen Sprachforschung sind dabei besonders relevant: Die Betrachtung der Sprache als funktional und als Instrument von Handlungen (vgl. auch Bolten, 2007; S. 24 f):

1. Zur funktionalen Betrachtung von Sprache: Sprache kann verschiedene Funktionen annehmen. Als das verbale Mittel der Kommunikation, kann der Sender Mitteilungen auf verschiedenen Ebenen machen. So enthalten Sprechakte Mitteilungen über Sachverhalte, sie

sind aber bspw. auch ein Mittel um den Empfänger zu beeinflussen. Zudem setzen sie bestimmte Einstellungen des Sprechers gegenüber dem Hörer voraus und kommunizieren diese. Betrachten wir diese Aussage bezogen auf das Beispiel des Angestellten, der zu seinem Chef geht, um diesen (zur versprochenen) Gehaltserhöhung aufzufordern: Der Angestellte wird hier sicher die Hierarchie von sich (dem Sender) zum Chef (dem Empfänger), - also von einer niedrigeren- zu einer höheren Hierarchie - bei der Wahl der Formulierung seiner Aufforderung mit einbeziehen. Wir befinden uns hier in einem sozialen Kontext (dem des Unternehmens und dem einer bestimmten Hierarchiebeziehung), deren Einfluss auf das höfliche Verhalten im Weiteren noch genauer beschrieben werden soll. Erhardts zweite Grundidee zur Klärung des Zusammenhangs zwischen Höflichkeit und Sprache:

2. Die Betrachtung von Sprache als ein Instrument von Handlungen, führt diese Idee weiter aus. Kommunikation zwischen Sender und Empfänger setzt seiner Meinung nach nicht nur sprachliches Wissen, sondern auch die Kenntnis von Handlungsregeln und -konventionen voraus, damit Verständigung zustande kommen kann. Zu diesen Kenntnissen zählen auch solche über den Gesprächspartner und die Beziehungen der Personen zueinander. Der Sender einer Nachricht stimmt seine Nachricht demnach immer an den sozialen Beziehungsgefügen ab in denen er sich gerade befindet und er macht dies wahrscheinlich rational, wie Lüger (2002) es beschrieben hat. In dieser Arbeit wird zudem angenommen, dass die Interpretationen die dann zu einem Sprechakt führen, sich von Kultur zu Kultur unterscheiden.



### 2.4.1 Die Bedeutung von Höflichkeit in verschiedenen Kulturen


„Höflichkeit ist eine in allen Kulturen vorkommende, aber unterschiedliche Größe“ stellte Werlen (1984, S. 324), bei Untersuchung von Höflichkeit in verschiedenen Kulturen fest. In seinen Überlegungen zur Höflichkeit geht er, wie auch schon Brown und Levinson (1978), davon aus, dass jede kommunizierende Person zwei grundsätzliche Bedürfnisse hat: 1. Will sie ungehindert und von anderen nicht bedrängt sein. In der Kommunikationssituation wird jeder der Beteiligten versuchen, einen angemessenen Abstand zwischen sich und dem Kommunikationspartner herzustellen. 2. Wenden die Kommunikationspartner sprachlichen Strategien zur Erreichung von face-orientierten Strategien – im Sinne von Brown und Levinson (1978) - an: Sie handeln rational und wenden bestimmte Mittel zur Erreichung ihrer kommunikativen- und Beziehungsziele an.

Eben diese kommunikativen- und Beziehungsziele sind nach Werlen (1984) in verschiedenen Kulturkreisen unterschiedlich. Was in einem Kulturkreis übertrieben erscheint, ist in anderen Kulturkreisen ein Höflichkeitsdefizit. Bezogen auf den In-/Direkten Kommunikationsstil und die angenommene unterschiedliche wahrgenommene Höflichkeit in verschiedenen Kulturkreisen von Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien, kann man sich bspw. vorstellen: Höflichkeit ist für alle Menschen in Deutschland, Österreich und Italien ein wichtiges Element bei der Gestaltung ihrer sozialen Kulturräume. Die direkte Kommunikation könnte nun bspw. von den Menschen aus Deutschland als durchaus höflich (bzw. nicht unhöflich) wahrgenommen werden, von Menschen aus Österreich und Italien hingegen als unhöflich. Die indirekte Kommunikation hingegen würde von Menschen aus Österreich und Italien als höflich und von Menschen aus Deutschland als undurchsichtig, demnach unhöflich, vielleicht sogar als *falsches Spiel treibend* wahrgenommen. Wie man weiter unten bei der Beschreibung bereits durchgeführter Untersuchungen sehen wird, fallen Menschen aus Deutschland immer wieder durch einen unhöflichen, weil direkten Kommunikationsstil bei Menschen aus anderen Kulturen auf. Eine generelle Aussage zu treffen, dass Menschen in Deutschland direkter und deshalb unhöflicher sind, ist nicht das Ziel dieser Arbeit. Vielmehr stellt sich die Frage, in welchen sozialen Kontexten sich Unterschiede in der direkten Kommunikation zwischen den Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien finden. Es wird durchaus in Erwägung gezogen, dass Menschen aus Österreich und Italien in bestimmten, sozialen Situation genauso direkt, bzw. sogar noch direkter sind, als Menschen aus Deutschland. Wichtig ist es, herauszufinden, wo es Unterschiede gibt, um mit diesem Wissen kulturadäquat (kommunikativ) handeln zu können. Der Schluss Werlens, dass

Höflichkeit eine in allen Kulturen vorkommende, aber unterschiedliche Größe ist, wird als Grundüberlegung in dieser Arbeit aufgegriffen.


Für Ehrhardt (2002, S. 30 ff) ist die Höflichkeit zudem ein Aspekt der (intentionalen) Kommunikation. Dieser besteht seiner Meinung nach im Wesentlichen darin, eine angemessene soziale Distanz zwischen Hörer und Sprecher zum Ausdruck zu bringen, was wieder ein Hinweis darauf ist, dass Höflichkeit eine soziale Funktion hat. Er nimmt weiterhin an, dass Höflichkeit ein zentraler Aspekt der Beziehungsgestaltung ist und gegenüber anderen Botschaften auf der Beziehungsebene (wie Arroganz, Zuneigung usw.) abgrenzbar. Höflichkeit ist demnach eine soziale Funktion, die der Beziehungsgestaltung dient. Diese Überlegungen Ehrhardts spielen eine zentrale Rolle in dieser Arbeit. Zudem wird angenommen, dass die Ausgestaltung der Höflichkeit und die soziale Funktion sich in verschiedenen Kulturen unterscheiden. Er fasst deshalb zusammen:

1. Höflichkeit bezieht sich immer auf einen Kanon von Regeln oder Konventionen, die sich in Form der Aussage „man tut das nicht“ auf den Punkt bringen lassen. Ein Verstoß gegen diese Regeln zieht zwar keine rechtlichen Maßnahmen, dafür aber Störungen in der Kommunikation nach sich. In der interkulturellen Kommunikation wird diese Annahme bedeutsam, denn Regeln oder Konventionen sind in verschiedenen Kulturen meist unterschiedlich. Verhalten sich zwei Menschen aus unterschiedlichen Kulturen dann nach ihren unterschiedlichen Regeln und Konventionen höflich in einer gemeinsamen Kommunikationssituation, dann hat das Störungen zur Folge: Was für den einen höflich ist, ist für den anderen unhöflich: ein interkulturelles Missverständnis ist entstanden.

2. Höflichkeit reguliert das menschliche Zusammenleben in der Gesellschaft. Der Sender signalisiert damit seine Einschätzung der Kommunikationssituation in Bezug auf soziale Variablen wie *Distanz zwischen den Sprechern*, *Vertrautheit*, *Hierarchien* usw. Allerdings gibt es kulturelle Unterschiede in der Bewertung bzw. im Umgang von Hierarchieunterschieden: Machtdistanz drückt aus, in welchem Maße Machtunterschiede und damit Ungleichheit in einer Kultur akzeptiert werden. Die Untersuchung, auf den dieser Begriff zurückgeht, zählt zu den Makroanalytischen Ansätzen (vgl. Bolten, 2007, S. 101 ff.), die in den frühen Jahren der interkulturellen Kommunikationsforschung von E. T. Hall (1969) und Geert Hofstede (1980,) zur Beschreibung kultureller Spezifika gesammelt wurden. Sowohl Hall mit seinen anthropologischen Studien, als auch Hofstede im Rahmen seiner empirischen Sozialforschung, gelangten zu Kategorien die sie als *Kulturdimensionen* bezeichnen. Hofstede (2008) fand bspw. bezogen auf die Kulturdimension *Machtdistanz* für

Deutschland einen Indexwert von 35, für Österreich einen Indexwert von 11 und für Italien einen Indexwert von 50. Demnach akzeptieren die weniger machtvollen Menschen in Italien, zu einem weit höheren Maß die Ungleichverteilung von Macht in ihrer Kultur, als Menschen in Deutschland und Menschen in Österreich.

Ehrhardt (2002) beschreibt Höflichkeit als eine Gradwanderung zwischen zwei Gefahren: Legt man zu viel Höflichkeit an den Tag, wird man schnell als unehrlich oder schmeichlerisch empfunden. Ist man zu wenig höflich, dann wird man als unsozial, respektlos und gleichgültig gegenüber anderen angesehen. Dieser Gefahr kann man in der Kommunikation nicht aus dem Weg gehen, sie ist unweigerlich verbunden mit der Möglichkeit der Verständigung. Stellt man sich vor, dass Menschen aus zwei unterschiedlichen Kulturen, mit einem unterschiedlichen Verständnis von Höflichkeit, miteinander kommunizieren dann kann man sich ausmalen, dass dieses sensible Gleichgewicht schnell unbeabsichtigt gestört werden kann. Das ist deshalb so problematisch, weil man über diese interkulturellen Missverständnisse in der Regel nicht offen spricht, sondern mit einem negativen Beigeschmack aus der Kommunikationssituation geht und anschließend Bewertungen über den (so unhöflichen) Kommunikationspartner vornimmt. Eine mögliche Lösung zur besseren Verständigung liefert Bolten (2007, S. 143 f). Für ihn sind in solchen Situationen vor allem Rollendistanz, Empathie und Metakommunikation erfolgreiche Verhaltensweisen. Rollendistanz bewirkt dabei eine Selbst-Objektivierung, die es erleichtert, die Differenz zwischen dem Eigenem und dem Fremden zu reflektieren. Empathie ist das Einfühlungsvermögen und die Fähigkeit die Perspektiven des Gesprächspartners einnehmen zu können. Metakommunikation schließlich ist die Kommunikation über Kommunikationsprozesse, also Thematisierungen über das was kommuniziert wird. „Metakommunikation zählt wie Rollendistanz und Empathie zu den grundlegenden Bestandteilen eines interkulturell kompetenten Verhaltens, ...“. Wobei man sie nicht als Kriseninstrument, sondern als permanentes Mittel interkulturellen Handelns einsetzen sollte. „Bei meiner Bank in Tokyo entschuldigt sich die Frau hinter dem Schalter nicht nur dafür, dass sie mich hat warten lassen, was gar nicht der Fall war, sondern selbst für den niedrigen Zinssatz. Das ist Kultur. Dafür kann ich mir auch nichts kaufen, wird am Niederrhein vielleicht mancher zu bedenken geben. Aber wie kurzsichtig ist das! Diese Form der Verbindlichkeit macht das Leben angenehm auf eine Weise, die freilich nicht auf Yen und Pfennig kalkulierbar ist“ (Coulmas, 2002, S. 168).

Eine Bibliographie der Anstandsbücher mit über 880 Titeln deutscher und österreichischer Autoren findet man bei Werner Zillig (2008, )

#### **2.4.1.1 Höflichkeit in Deutschland**

Gehen wir davon aus, dass Höflichkeit eine in allen vorkommende, aber unterschiedliche Größe ist, dann stellt sich natürlich die Frage, was Höflichkeit für die Menschen in den Kulturen Deutschland, Österreich und Italien bedeutet. Beginnen wir mit den Menschen in Deutschland.

„Umgangsformen sind ein Teil unserer Kultur – gib sie nicht leichtfertig auf. Aber verzichte nicht aus Unsicherheit ganz auf einen Akt der Höflichkeit! Denn wichtiger als alle Manieren ist die selbstverständliche Umgänglichkeit, mit der der Mensch auf andere zugeht, auf sie eingeht, Gemeinsamkeiten herstellt und allen ein Gefühl der Sicherheit gibt“ (Knigge, M. Freiherr, 2004, S.178).

Weiteres findet man im Kapitel über die allgemeinen Höflichkeitstheorien, die hauptsächlich deutsche Autoren und ihre Sichtweise über Höflichkeit enthalten.

#### 2.4.1.2 Höflichkeit in Österreich

Was bedeutet Höflichkeit für die Menschen in Österreich? Um diese Frage zu klären, werfen wir einen Blick in die Vergangenheit: Ravy (1991, S. 215) beschreibt die österreichische Höflichkeit, niedergeschrieben in den *Wiener Anstandsbüchern* (1830-1930). Hier finden sich einige Aspekte, die man ihrer Meinung nach als *spezifisch österreichisch* bezeichnen könnte. Sie betont, dass es sich dabei um Nuancen und nicht etwa um radikale Unterschiede handelt: Der *Sprachgebrauch* (Dialekt, Fremdwörter und Anrede), die *Bedeutung von Institutionen* (besonders in Wien: Theater und Kaffeehaus) und die *Sitte des Handkusses*. Allesamt finden sie in sozialen Situationen statt, denen bestimmte Konventionen zugrunde liegen.

Zum Thema *Sprachgebrauch* betont Ravy, dass die Spannung zwischen der Verwendung des Dialekts und einer Alltagssprache sich nicht auf Österreich allein beschränkt. In den Anweisungen zur feinen Lebensart der Wiener Dialektbücher jedoch, haben sie eine betont starke Bedeutung. So wird man es dem Menschen der feinen Gesellschaft in Wien von 1830 nicht übel nehmen, wenn er mit leichtem Dialekt spricht. Auch in dem 1922 erschienenen Buch 'Der gute Ton für Damen' wird betont, dass ein leichter Dialekt in der Sprache, den Damen dieser Zeit ein *wärmeres Aussehen* und eine *größere Ausdrucksfähigkeit* gibt. 1930 schließlich wird der Dialekt beschrieben als ein bedeutsamer Faktor im Leben der Menschen in Österreich, da dieser im innigsten Zusammenhang mit der Entwicklung und Eigenart des Volkes zu tun hat. In den Anstandsbüchern dieser Zeit wird zudem diskutiert, in welchen Lebenslagen man das Schriftdeutsch und in welchen Lebenslagen man Dialekt sprechen sollte. Die Entwicklung hin zu einem leichteren Dialekt führt Ravy (1991) auf das Eindringen neuer, sozialer Schichten in die s. g. gute Gesellschaft zurück. Diesen, so Ravy, würde man den Dialekt kaum abgewöhnen können. Durch den Konflikt zwischen sozialer Eingliederung in eine feine Gesellschaft (mit standardisierter Schriftsprache) und dem Dialekt, entscheidet man sich eben für einen leichten Wiener Dialekt.

„Die Österreicher unterscheiden sich von den Deutschen vor allem durch die gemeinsame Sprache.“ Dieses Zitat, das mehreren Autoren zugeschrieben wird, erfasst ein zentrales Element des österreichischen Selbstverständnisses nach 1945: Unterscheide zu markieren und einen deutlichen Trennungsstrich zur deutschen Kultur zu ziehen, war Programm der österreichischen Nachkriegspolitik. Österreich wollte die staatliche Unabhängigkeit und demonstrierte kulturelle und sprachpolitische Eigenständigkeit.

Ravy (1991) betont, dass Österreicher eine besondere Vorliebe für Amtstitel haben. Durch die hierarchisch streng strukturierte Beamtenwelt der österreichischen Monarchie, muss jeder

ihrer Vertreter mit dem vollständigen Titel seiner Funktion angeredet werden. Im 'Wiener Galanthomme' kann man lesen: „Im Gespräch muss man fleißig die Titel der Personen, mit denen man spricht, anzubringen suchen. (...) Übrigens merke man sich, dass man es soviel wie möglich vermeide, die angeredete Person beim Namen zu nennen, statt dessen nenne man sie stets bei ihrem Titel.“ Aber auch in den anderen deutschsprachigen Ländern sind diese Umgangsformen zu der Zeit gültig. Etwa 100 Jahre später wird in dem Buch 'Was verlangt der gute Ton', vom Weitzner beschrieben, auf welche Art man Personen anspricht, die mehrere Titel führen (nämlich nur mit dem höchsten Titel). Diese Regeln scheinen offensichtlich unerlässliche Regeln des geselligen Lebens (Empfang, Visite, Alltag) zu sein. Da man im Alltag den Personen beim bloßen Blick ins Gesicht natürlich nicht ansieht, welchen Titel sie führen, diese aber höflichst behandeln möchte, gab es für die Österreicher 1834 die folgende einfache Lösung: Jeder Mann wurde kurzerhand mit "Herr von .." angesprochen. Frauen aus der gebildeteren Welt von damals gab man den – im Grunde nur Adeligen vorbehaltenen – Titel "Gnädige Frau". Diese Verwendung hat auch die einfache, praktische Bedeutung dass man sich nicht alle Titel merken musste und wurde somit von den Wienern um 1930 allgemein übernommen.

Zur Bedeutung von *Institutionen*: Zwei Institutionen, die aus dem Leben eines Wienerers nicht weg zu denken ist, sind das Kaffeehaus und das Theater. Laut Ravy (1991) sind der Kaffeehaus- und auch der Theaterbesuch in Wien mit bestimmten Verhaltensstandards verbunden. Alle in Wien veröffentlichten Anstandsbücher widmen nämlich diesen beiden Komponenten der Wiener Lebensart mehrere Seiten. So lautet eine Anstandsregel im Kaffeehaus (sowohl 1841, als auch 1930), dass man eine Zeitung nicht sehr lange für sich alleine in Anspruch nehmen sollte.

Die Beziehung zwischen *Theater und Erziehung zum guten Ton* besteht (so die Wiener Anstandsbücher) vor allem darin, dass das Theater die beste Schule des Anstandes ist. So findet man im 'Wiener Galanthomme' von 1843 die Aussage, dass das beste Mittel um sich eine reine, gefällige Sprache zu Eigen zu machen, *Lektüre, gute Gesellschaft* und der *Theaterbesuch* sind. Weiter findet man dort auch den Hinweis, dass das Wiener Hoftheater ein auch in Deutschland unerreichter Fundus an deutlicher, gefälliger Aussprache ist. Das Theater als Lehranstalt wird also zum Vorbild für das gesellige Leben.

Einige Formen des Umgangs scheinen laut Ravy (1991) in Österreich etwas umständlicher und strikter zu sein, als in anderen europäischen Ländern. So kann man in den Wiener

Anstandsbüchern zwischen 1830 und 1930 nachlesen, wie man zu Tisch gehen soll: Der Gastgeber verständigt die vor dem Tisch versammelten Gäste welche Dame sie zu Tisch führen sollen. Alle Herren bieten den ihnen zugewiesenen Damen den rechten Arm, sobald der Ruf „Gnädige Frau, es ist angerichtet“ ertönt. So lange eine ältere Damen noch ohne Herr ist, sollen junge Herren keinen der jüngeren Damen anbieten, diese zu Tisch zu führen, bis die Älteren `versorgt` sind. Der Herr muss der Dame immer den rechten Arm reichen. Zuerst betritt die Hausfrau den Speisesaal, dann der Hausherr, gefolgt von der vornehmsten Dame. Die Herren helfen den Damen die mit Karten vorher zugewiesenen Plätze zu finden (und so weiter).

Der *Handkuss*: Zu den in Österreich besonders gepflegten Verhaltensweisen gehört – damals wie heute – der Handkuss. Dem *wie* und dem *wo* des Handkusses wird in allen Wiener Anstandsbüchern zwischen 1830 und 1930 ein besonderes Kapitel gewidmet. Der Handkuss stammt ursprünglich aus dem spanischen Hofzeremoniell. Da in Wien das spanische Hofzeremoniell am längsten ausgeübt wurde, nahm es von hier aus auch seinen Lauf in die Gesellschaft. Die Regeln des richtigen Handkusses sind trotz alledem schwankend. *Wo und wann* küsst man die Hand? Nur zur Begrüßung und zur Verabschiedung. Nur die ganz alten Damen, oder auch die Jungen? Nur in geschlossenen Räumen? Wenn der Herr die Dame am Bahnhof erwartet? Im Auto? *Wem* küsst man die Hand? Nur der verheirateten Frau? Nur der Frau vom Hause? Ist das Mädchen sehr jung, dann darf z. B. nur der Verlobte ihr die Hand küssen. Die größte Lächerlichkeit ist es, im Kreis zu gehen und jeder Frau die Hand zu küssen. *Wie* man die Hand küsst: Nur wenn die Dame dem begrüßenden Herrn die Hand reicht? Der Herr greift jedenfalls niemals nach der Hand der Dame. Man darf vom Kuss nichts hören. Mit geschlossenen Lippen und lautlos muss er erfolgen. Zwischen dem zweiten und dritten Gelenk der Hand muss er angebracht werden. Freundschaft und Vertrautheit drückt man aus, indem man an den Wurzeln der Finger küsst. Ob man den Handschuh der Dame küssen darf oder nicht, darüber gehen die Meinungen der Verfasser der Anstandsbücher auseinander. Ravy (1991) ist sich in ihren Ausführungen gegen Ende auch nicht mehr sicher, ob der Handkuss laut Anstandsbücher eine Sitte oder eine Unsitte ist. Sie schließt, dass sich die meisten Anstandsbücher zwischen 1830 und 1930, weder dem Wandel der Gesellschaft, noch dem Druck der Tradition eines Landes widersetzen konnten.



### 2.4.1.3 Höflichkeit in Italien

Baldassare Castiglione, Höfling, Diplomat, Schriftsteller und Sohn einer Adelsfamilie aus der Renaissance-Zeit (1478-1529), schrieb in seinem Buch 'Der Hofmann' (vgl. Castiglione, 2004) (oder italienisch 'Il Libro del Cortegiano'), über den *Cortegiano* (also Hofmann) als *Uomo Universale*. Castigliones Hofmann ist universell gebildet und hat viele Fähigkeiten (*Uomo Universale*). In einem narrativen Dialog, lässt er die Freunde Pietro Bembo, Ludovico da Canossa, Bernardo da Bibbiena, Gasparo Pallavicino und viele andere bedeutende Persönlichkeiten des frühen 16. Jahrhunderts, an vier aufeinander folgenden Abenden über die Qualitäten des idealen Hofmanns (*cortegiano*) und der idealen Hoffrau (*donna di palazzo*) diskutieren. Elisabeta Gonzaga (1471-1526) und ihre Schwägerin Emilia Pia nehmen den Vorsitz der Versammlung ein, wobei Emilia Pia die Gespräche moderierte. Castiglione inszenierte in seinem Werk die gängigen Umgangs- und Konversationsformen am italienischen Hof der Renaissance.

*Grazia* (Anmut), *misura* (Ausgewogenheit), *ingenio* (Geist) und *arte* (Kunst) sind immer wieder auftauchende Kernbegriffe. Vom idealen Hofmann werden folgende Merkmale gefordert:

- Sprezzatura, mit der man ohne sichtbare Anstrengung seine Aufgaben bewältigt.
- Humorvolle Gesinnung und schlagfertige Konversation.
- Elegante und urbane Lebenshaltung.
- Unbedingte Aufrichtigkeit in der Konversation.
- Gewandtheit im Umgang mit Frauen.
- Bildung in den schönen Künsten.

Laut Neuendecker et al. (2007, S. 131 ff) vermeiden Menschen in Italien heutzutage direkte Kommunikation und offene Kritik. Menschen in Italien fühlen sich von sachlicher Kritik schnell persönlich angegriffen und haben dann den Eindruck, dass sie ihre *bella figura* verlieren. Offene Kritik sollte man deshalb immer vermeiden und eher indirekt formulieren oder in ein persönliches Gespräch einflechten, sowie bestmöglich unter vier Augen durchführen. Menschen in Italien sind fast immer bemüht, eine positive Atmosphäre herzustellen und niemanden in seiner Freiheit und Entfaltungsmöglichkeit einzuschränken. Damit steht die *bella figura* auch in einem engen Zusammenhang zur Beziehungsorientierung der Menschen in Italien. Diese wird erreicht durch Höflichkeit, Respekt und gutem Benimm. Die Wichtigkeit der Wahrung der *bella figura* hat in etwa den gleichen Stellenwert wie die *Gesichtswahrung* in Asien.

Weitere Ausführungen zum Thema Höflichkeit in Italien und der kulturellen Verankerung anhand kultureller Dimensionen, findet sich im Kapitel 'Exkurs zu den zwischenkulturellen Beziehungen zwischen Italien und Deutschland'.

#### **2.4.2 Soziale Variablen und Funktionen der Höflichkeit**

In allen Schriften über die Höflichkeit wird immer wieder betont, dass der soziale Rahmen in dem der höfliche Akt stattfindet, die entscheidende Rollen für die Auswahl des höflichen Verhaltens beim Sender spielt. Aus diesem Grund soll der soziale Rahmen in dem das zu untersuchende, höfliche Verhalten stattfindet, sowie auch seine Variablen genau beschrieben werden. Verschiedene Autoren haben sich damit beschäftigt:

Laut Ehrhardt (2002) zeigt ein historischer Überblick, dass Höflichkeit in sich wandelnden Formen und unter verschiedenen Bezeichnungen, eine Konstante in der Entwicklung von (so genannten) zivilisierten Gesellschaften darstellt.

„Höflichkeit hat eine soziale Funktion, die der Beziehungsgestaltung dient“ (Ehrhardt, 2002). Diese Überlegung übernimmt die vorliegende Arbeit. Man kann sich vorstellen, dass sich diese Wandlungen an unterschiedlichen Orten durch bspw. gesellschaftliche oder politische Einflüsse durchaus unterschiedlich vollziehen. Nicht übernommen, wird die Überlegung, dass Höflichkeit nur in den zivilisierten Gesellschaften eine Rolle spielt, da sich generell die Frage stellt, was das denn überhaupt sein soll.

Will man die soziale Funktion der Höflichkeit beschreiben, muss man sich also zunächst in die Vergangenheit begeben und in der Geschichte nach Anhaltspunkten suchen: So beschreibt Norbert Elias (1997) den 'Prozess der Zivilisation', aus soziologischer Sicht, als einen ständiger Zuwachs an Techniken der Affektregulierung. Zunächst waren es Fremdzwänge, die dann im späteren Verlauf der Entwicklung, in Form von Selbstzwängen verinnerlicht wurden. Der Komplex von Konventionen unter die man Höflichkeit zusammenfasst, ist laut Ehrhardt (2002) ein Teil dieser Zwänge. Ihren Ursprung haben diese Konventionen an Fürstenhöfen, wo das gesellschaftliche Leben besonders stark reguliert war und sich von da aus auf andere Gruppen ausbreitete – und dabei natürlich modifiziert wurde. Nicht modifiziert wurden der regelhafte Charakter und die Funktion, das Zusammenleben zu erleichtern, kooperativer zu gestalten und letztlich erst zu ermöglichen. In seinem Buch 'Über den Umgang mit Menschen' definiert für Deutschland Knigge (2004) Regeln und Konventionen für das soziale Zusammenleben, die man auch in den 'Wiener Anstandsbüchern' findet.

Wie schon vorher beschrieben, muss man die Höflichkeit aber von der Etikette und deren starren Regelkorsett unterscheiden (vgl. Knigge, M., 2004, S. 165): „Die Etikette ist starr und zwingend, und sie muss es auch sein, weil sie Verständigung angesichts großer Differenzen oder fundamentaler Gegensätze gewährleisten soll.“

Elias Fragestellung nach dem Prozess der Zivilisation, wurde durch Goffman (1971) aktualisiert. Er schuf eine begriffliche Grundlage für die Feinheiten und verborgenen Regeln alltäglicher Interaktion, um das Phänomen der Höflichkeit in ihrem sozialen Kontext angemessen zu beschreiben. Er macht sehr deutlich, dass jenseits von Etikette oder anderen Regeln, zahlreiche Konventionen die soziale Interaktion strukturieren und determinieren. Er beschreibt *Zusammenkünfte*, also Gruppen von Menschen, die sich zu einem *bestimmten Zweck* (wie ein Gespräch zur Gehaltsverhandlung) und *nicht rein zufällig* treffen und interagieren. Diese Zusammenkünfte bestehen immer aus mindestens zwei Personen, die wechselseitig aufeinander Bezug nehmen, durch verbale Mittel (wie Worte), aber auch non-verbale Mittel (wie Gesten oder Blicke). Sie befinden sich in einer bestimmten Situation, einem räumlich abgrenzbaren Bereich (wie einem Büro, einem Theater oder Restaurant), in dem die soziale Veranstaltung stattfindet und für die bestimmte Verhaltensregeln bestehen. In diesen Kontexten sind ganz unterschiedliche Verhaltensweisen angemessen und richtig. (Er bezeichnet Ereignisse, die in den Grenzen einer solchen Situation stattfinden als *situiert*.) Einige Verhaltensweisen sind typisch für diese Situation und werden von allen Situationsteilnehmern als *richtige Verhaltensweise* erlebt. Ein Beispiel dazu ist das Verhalten in der Oper. Das Aufsuchen des Platzes, spätestens nach dem dritten Klingeln in der Pause, ist *konstitutiv*. Sollte man dem nicht folgen, wird man wahrscheinlich höflich vom Personal darauf hingewiesen, in den Saal zu gehen. Andere Verhaltensweisen sind nicht typisch für die Situation, sondern durch die Persönlichkeit oder die Umstände bestimmt und damit rein *situiert* (wie bspw. wie die Wahl der Abendrobe). „Welches Engagement der Einzelne innerhalb einer bestimmten Situation entfaltet, ist Sache seines inneren Gefühls“ (Goffman, 1971, S.13). Zudem werden diese situationsspezifischen Konventionen seiner Meinung nach nahezu unbewusst gemacht, was die Untersuchung von Höflichkeit nicht gerade erleichtert.

Höflichkeit hat demnach also eine Entwicklung durchgemacht und entwickelt sich zudem laufend mit der sich ständig verändernden Gesellschaft weiter. Was sich nicht verändert ist das Vorkommen von Höflichkeit. Sie ist, wie schon von Ehrhardt (2002) beschrieben, eine Konstante in der Entwicklung von Gesellschaften. Geht man davon aus, dass sich Höflichkeit ständig verändert und dies im Zusammenhang bzw. in Abhängigkeit von den Gruppen in denen sie vorkommt, dann ist eine unterschiedliche Entwicklung bzw. Tendenz (was als höflich gilt und was nicht) von der jeweiligen Gruppe und demnach auch von der jeweiligen Kultur abhängig.

Auch Lange (1984, S. 3) bezeichnet Höflichkeit ursprünglich als das *richtige, gute und schöne Verhalten* bei Hofe. Mit dem Niedergang der Höfe wandelte sich auch die Bedeutung des Wortes Höflichkeit. Höflichkeit wandelt sich im Laufe der Zeit und im Kontext der verschiedenen, kulturellen und sozialen Gegebenheiten. Höflichkeit gilt also immer nur für eine bestimmte soziale und kulturelle Situation.

Welche *sozialen Funktion* Höflichkeit nun genau hat, beschreibt Ehrhardt (2002, S.23) indem er sie zur *Anatomie der Unhöflichkeit* kontrastiert. So geht er davon aus, dass es zwei Arten von Unhöflichkeit gibt, die sich auf einer Skala mit zwei entgegen gesetzten Polen anordnen lassen. Man ist einerseits unhöflich, wenn man Desinteresse am Gesprächspartner spüren lässt und andererseits, wenn man dem Gesprächspartner gegenüber eine zu große, unangemessene Nähe zeigt. Ein gutes Beispiel dafür ist die direkte Anrede. Stellen wir uns wieder die Situation mit dem Angestellten vor, der seinen Chef zur versprochenen Gehaltserhöhung auffordert. Der Sender kann hier einerseits die Anrede völlig weglassen, oder ihn andererseits völlig unangemessen mit „Du“ ansprechen. In beiden Fällen wird der Chef den Angestellten als unhöflich erleben. Geht man von dieser Annahme aus, dann lässt sich Höflichkeit im Mittelpunkt eines Kontinuums anordnen. Von diesem Mittelpunkt aus streben in beide Richtungen Verhaltensweisen die (je weiter sie vom Mittelpunkt weg kommen) unhöflich sind.

Zu große Distanz

„Unhöflich“

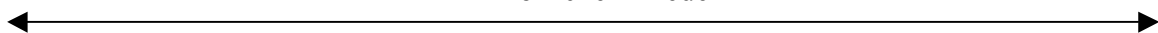
→ keine Anrede

Zu große Nähe

„Unhöflich“

→ Anrede zu direkt

Höfliche Anrede



Nach Meinung Ehrhardts hängt es in konkreten Kommunikationssituationen allerdings von vielen Faktoren ab, wo genau der Bereich der Unhöflichkeit beginnt. Hier kann man wieder von kulturellen Einflussfaktoren und Unterschieden ausgehen. Verschiedene soziale Variablen bestimmen seiner Meinung nach den Bereich zwischen zu großer Distanz und zu großer Nähe, also dem Bereich der in unserem Beispiel *eine Anrede* zu einer *höflichen Anrede* machen würde. „Wer höflich ist, beherrscht die Kunst, diesen Bereich für jede Situation angemessen und in Übereinstimmung mit dem Partner zu definieren und sich angemessen darin zu bewegen“ (Ehrhardt, 2002, S. 23).

Welche Funktion die Höflichkeit innerhalb des sozialen Zusammenlebens hat, kann man verstehen, wenn man die Grundbedingungen für soziale Interaktion betrachtet: Eine Grundbedingung ist dabei die Tatsache, dass der Handelnde in der Interaktion sein Verhalten immer so ausrichtet, dass sowohl das eigene Image, als auch das des Interaktionspartners nicht gefährdet werden. Was eine potenzielle Gefährdung darstellt, ergibt sich aus dem Kontext der Interaktion und aus der Konstellation der Beziehungen der Beteiligten. In diesem Zusammenhang kann man Höflichkeit einordnen als „... Verhalten, das darauf ausgerichtet ist, dem Partner zu verstehen zu geben, dass der Handelnde – was die Beziehung der Beteiligten angeht – den Vorgaben der Situation entsprechend handelt“ (Ehrhardt, 2002, S. 76).

Nimmt man an, dass es in verschiedenen Kulturen unterschiedliche Ausgestaltungen von Höflichkeit gibt und nimmt man weiterhin an, dass sich Menschen aus zwei verschiedenen Kulturen in einer Kommunikationssituation höflich, aber entsprechend ihren Kulturen unterschiedlich verhalten, dann kann man davon ausgehen, dass in der interkulturellen Kommunikationssituation – selbst bei bestem Willen beiderseits – Missverständnisse vorprogrammiert sind.

Höflich ist nach Meinung Ehrhardts' (2002) zudem ein Attribut, dass man sowohl Handlungen zuschreiben kann, als auch *Personen* die entsprechende Handlungen korrekt ausführen. Die Zuschreibung *höflich* erfolgt, wenn den Handlungen zum einen das Ziel unterstellt wird, eine kooperative Interaktion zu ermöglichen und wenn zum anderen angenommen wird, dass ihre Ausführung auf der Grundlage der Kenntnis von gesellschaftlich anerkannten Konventionen erfolgte, oder auf diese Konventionen zurückgeführt werden kann. Konventionen sind dabei in einer Gesellschaft gültige Verhaltensstandards, die der sozialen Situierung von Handlungen dienen. Ihre korrekte Anwendung hilft den Teilnehmern einer Interaktion, sich sozialen Variablen (bspw. Alter, gesellschaftlicher Rang, Bekanntheitsgrad, Rangunterschiede) entsprechend *angemessen* zu verhalten, bzw. eine angemessene Distanz voneinander *einzunehmen*. Sie sind nicht immer kodifiziert, kompetenten Sprechern und Hörern einer Sprache aber bewusst. Ihre Übertretung ist nicht strafbar. Wer sich nicht an die Konventionen hält, der hat höchstens gesellschaftliche Sanktionen und eventuelle Störungen in der Kommunikation zu befürchten. Die Konventionen sind also weniger verbindlich als Gesetze oder moralische Gebote. Diese Aussage macht zum einen deutlich, welche Funktion das höfliche Handeln hat: man kann sich damit nämlich gemäß der sozialen Variablen (der jeweiligen Gruppe) in angemessener Distanz in einer Gesprächssituation positionieren. Den angesprochenen „höchstens gesellschaftlichen Sanktionen“ sollte man aber größere Beachtung schenken: Benimmt sich eine Person konsequent unhöflich, bzw. nicht

angemessen gegenüber seinem Gesprächspartner (Beispiel: Ein Angestellter duzt seinen Chef), dann muss dieses Verhalten negative gesellschaftliche Konsequenzen haben. Er muss zunächst reagieren, um die Machtverhältnisse wieder zu recht zu rücken. Unter Umständen wird dann der Angestellte als *unhöflich, ohne Manieren* etc. in Erinnerung behalten. Diese Kategorisierung *unhöflicher Mensch* mit all ihren Konsequenzen wird natürlich nicht formuliert, vielleicht läuft sie bis zu einem gewissen Grad auch unbewusst ab, sicher wird sie sich auf die nachfolgenden Kommunikationssituationen zwischen diesen beiden Menschen auswirken. In der interkulturellen Kommunikation – zwischen Menschen aus zwei unterschiedlichen Kulturen leben – ist dieses *nicht formulieren* fatal, geht man davon aus, dass beide Kommunikationspartner höflich handeln wollen dieses beim anderen unhöflich wirken kann. Man spricht nicht darüber, dass man die andere Person für unhöflich hält, sondern kategorisiert diese entsprechend als unhöflich und handelt dann bei der nächsten Interaktion mit dieser Person, auf dem Hintergrund der Kategorisierung „der/die ist unhöflich“. Das interkulturelle Missverständnis nimmt seinen Lauf. Um das zu vermeiden, empfiehlt sich die von Bolten (2007, S. 141 f) empfohlene Metakommunikation sowie Rollendistanz und Empathie.

Der Höflichkeit aus nicht-linguistischer Perspektive schreibt Ehrhardt (2002) einen sehr grundlegenden Status zu. Sie wird betrachtet als notwendiger Bestandteil des sozialen Handelns. Höflichkeit ist in diesem Zusammenhang keine Tugend, sondern alltägliche Praxis. Die meisten Autoren sind sich darüber einig, dass soziale Variablen eine wesentliche Rolle bei der Gestaltung einer höflichen Situation sind. Lange (1984, S. 13) fasst dazu zusammen, dass Höflichkeit abhängig von folgenden sozialen Faktoren ist:

1. Person (Alter, Geschlecht, Charakter, Gemütsstimmung, sozialer Status).
2. Beziehung zwischen Personen (Standesunterschiede, persönliche Nähe – Distanz).
3. sozialer Rahmen (öffentlich – privat).
4. Zeit.
5. Art der Handlung.
6. Art und Weiser der Durchführung.

Lange (1984) weist an dieser Stelle auf die Parallelität zu den *loci* - Gedankenreservoir in der antiken Rhetorik – hin, die ähnlich schematisiert sind und darauf, dass höfliches Verhalten immer personenspezifisch ist. Es ist zudem immer abhängig vom sozialen Rahmen in dem es stattfindet und es variiert mit Lebenserfahrung und Menschenkenntnis, sowie dem damit zusammenhängenden Feingefühl oder Taktgefühl für Menschen in bestimmten Situationen.

Dieses Taktgefühl ist die *Antenne* der Höflichkeit und besonders dann wichtig, wenn man feststellt, dass für eine bestimmte Lebenslage keine soziale Verhaltensregel formulierbar ist. Trotzdem gibt es nach Meinung Langes' (1984, S. 14) im Wesentlichen zwei Typen von Verhaltensregeln, die sich auf das Prinzip der Höflichkeit beziehen:

1. Regeln, die besagen, was man alles vermeiden soll, wenn man höflich sein will (Vermeidungen). Dazu zählen jede Art von Zwang, Drohungen, Befehle, unerbetene Ratschläge, indiskrete Fragen, Beleidigungen, Kritik, Lächerlich machen, Herabsetzung, Spott.
2. Regeln die besagen, was man alles tun sollte um höflich zu erscheinen und den wechselseitigen Anerkennungen des "Gesichts" gerecht zu werden (Bestätigungen). Dazu zählen Kundgabe von Interesse, Teilnahme, Aufmerksamkeit und Verständnis gegenüber dem Anderen, Grüße, Komplimente, zuvorkommende Angebote oder kleine Geschenke.

Die vorliegende Arbeit orientiert sich an der Struktur der sozialen Faktoren zur Höflichkeit und berücksichtigt sie bei der Gestaltung der sozialen Situationen, anhand derer unterschiedliche Höflichkeit in verschiedenen Kulturen untersucht werden soll.



### 2.4.3 Anredeformen

Eine alltägliche Situation in der sich *höfliches* oder *unhöfliches Verhalten* zeigen kann ist die Anrede. So können wir einen Chef *höflich siezen* und ihm damit angemessenen Respekt signalisieren, einen Kollegen mit genau diesem Siezen, aber *unhöflich auf Distanz halten*. Wie man an diesem Beispiel sehen kann, kommt höfliches oder unhöfliches Verhalten immer auf die soziale Situation an, in der sich die Kommunikationspartner befinden und oftmals ebenso auf deren hierarchische Stellung zueinander.

Nach Lüger (2001) wird mit dem Gebrauch bestimmter Anredeformen der Kontakt zum Partner hergestellt und die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern reguliert. Im Englischen findet man für *du* und *Sie* das übergreifende *you*.

Laut Weinrich (1986, S. 12) ist es für Menschen die Deutsch als Fremdsprache lernen wollen sehr schwer zu verstehen, was Höflichkeit bedeutet bzw. wie man sich höflich verhält. Schlägt man eine Grammatik der deutschen Sprache auf, um herauszufinden, welche Sprachmittel man verwenden muss um im Deutschen höflich zu sein, dann wird man schnell enttäuscht: Die meisten Grammatiken kennen entweder kein Stichwort dieser Art, oder verweisen auf die Pronominalform *Sie*. Allerdings kann das *Sie* in manchen Fällen fatalerweise auch unhöflich sein, was vorher schon beschrieben wurde.

Die deutsche Sprache kennt die Formen *du* und *Ihr* schon seit dem Mittelalter (vgl. Weinrich, 1986, S. 13). Im 17. Jahrhundert trat dann in Konkurrenz zu *Ihr* die Singularform der 3. Person – also *Er* oder *Sie* (Sing.), je nach Geschlecht auf. Im gleichen Jahrhundert wurde diese Form dann vom heute noch gültigen *Sie* abgelöst. Weitaus höflicher als diese Anredeformen galten bis weit ins 20. Jahrhundert hinein die viel feiner nuancierten, nominalen Anreden mit diversen Titeln, wie: „Ew (Ehrwürdige), Gnaden, Ew. Magnifizenz, Hochwürden, Ew. Hochwohlgeborene Exzellenz. Die “Sie“ Form gewann zwar die Oberhand über das “Er“ bzw. “Sie (Sing.)“, „ (...) da sie als Pluralform der dritten Person gewissermaßen um zwei Ecken herum von der Wahrheit der direkten *du*-Anrede entfernt ist (...)“ (Weinrich, 1984, S.13), wurde sie jedoch des Öfteren Gegenstand heftiger Sprachkritik. Auch das Italienische unterscheidet *tu/Lei*. Andere Sprachen, besonders im asiatischen Raum haben eine noch größere Vielzahl von Unterscheidungsmöglichkeiten.

Laut Weinrich (1986, S. 10 f.) gehört das *Grußverhalten* in seinen sprachlichen und nichtsprachlichen Erscheinungen zu den Universalien höflichen Verhaltens. Seiner Meinung nach kann man gar nicht anders als (mehr oder weniger) höflich zu grüßen, da der *Gruß* – gesprächsanalytisch betrachtet – schon eine grundsätzliche Gesprächsbereitschaft zeigt. In der

Regel wird der Gruß aus diesem Grund auch in identischer Form erwidert. Dabei muss sich nicht unbedingt ein Gespräch anschließen. Wenn dieses aber zustande kommt und nach einiger Zeit wieder zu Ende geht, dann wird es mit einem (*Abschieds-*) *Gruß* beendet. Jedes Gespräch ist also durch einleitende oder beendende Grußformeln gekennzeichnet. Einen schweren Höflichkeitsverstoß begeht man, wenn man auf den Gruß ganz verzichtet, oder einen Gruß nicht erwidert, da man dem anderen die Rolle eines möglichen Gesprächspartners verweigert. Das Grußverhalten hat also eine eindeutig *soziale* Funktion. Es signalisiert Gesprächsbereitschaft und auch den Abschluss des Gesprächs. Es begrenzt die Gesprächssituation.

Die *Funktion* der Anredeformen in Bezug auf Höflichkeit wird nach Meinung Ehrhardts (2002) häufig überschätzt: So fällt der Verwendung von *Sie* oder *Du* in der Anrede eines Hörers keineswegs mit der Höflichkeit oder Unhöflichkeit einer Äußerung zusammen. Die Funktion der Anredepronomen liegt im Normalfall darin, einen Hörerbezug herzustellen. Darüber hinaus werden durch die übereinstimmende Verwendung der Pronomen auch die Konventionen bzw. Verabredungen bestätigt, die für Hörer und Sprecher existieren bzw. getroffen wurden. Diese Konventionen basieren auf sozialen Parametern (Rang, Distanz, Vertrautheit). Die richtige Verwendung der Anredepronomen ist insofern höflich, als dadurch der Sprecher zu verstehen gibt, das er die sozialen Konventionen (die sein eigenes Verhältnis zum Hörer bestimmen) kennt und akzeptiert. Er positioniert sich damit adäquat im Vergleich zum Hörer, damit verhält er sich situations- angemessen höflich. Eine höfliche Anrede ist seiner demnach die situations- angemessene Verwendung von Anredepronomen und nicht die Verwendung einer bestimmten Form. In manchen Fällen bekommt die soziale Funktion ein größeres Gewicht, als die praktische Funktion. In solchen Fällen verwendet der Sprecher ein Anredepronomen, das man in dieser Situation nicht erwarten würde. Sofern das nicht auf einen Fehler beruht (z. B. der Sprecher verwendet die Sprache nicht als Muttersprachler, oder kennt die kulturspezifischen Normen nicht), führt er ein neues Element in die soziale Dynamik der Beziehung ein: er verhält sich entweder außerordentlich höflich – wenn der Hörer den Eindruck bekommt, dass der Sprecher ihm besonderen Respekt erweisen will – oder er verhält sich beleidigend – wenn der Hörer den Eindruck bekommt, dass der Sprecher ihm zu wenig Aufmerksamkeit schenkt. Hier tritt die soziale Funktion in den Vordergrund. Der Hörer bemerkt die Abweichung vom Normalfall in eine bestimmte Richtung, zieht daraus Schlüsse über die Intention des Sprechers und interpretiert dann auf dieser Basis die Äußerung als mehr oder weniger höflich.

In dieser Darstellung werden mehrere Dinge deutlich, vor allem wieder einmal wie sehr die Höflichkeit eine soziale Funktion hat. Anredeformen können höfliche oder unhöfliche Mittel sein, und eine soziale Situation zu regulieren.

In Österreich kennt man eine Vielzahl von Titeln und Anredeformen. Ganz besonders in Wien wo man sich quasi zwischen Etikette und Bescheidenheit bewegt. Hier herrschen ganz besonders strenge und formale Umgangsformen. Die alte Hofetikette hat sich aber sicherlich nicht erhalten. Kaiser Franz Joseph hat das Hofzeremoniell und den dazugehörigen Prunk peinlich genau genommen, aber nur solange es dem Fortdauern des monarchischen Prinzips diene. Er selbst, ebenso wenig wie schon sein Großvater Franz I., hatten Freude an Luxus und strenger Etikette. Sofern er nicht mit seinen Beratern am Tisch saß, ließ er sich vom Kammerdiener ein Tablett mit Speisen ins Arbeitszimmer bringen. Er war volksnah und liebte seine Bad Ischler Villa mehr als das Schloss Schönbrunn. Auch die barocke Kaiserin Maria Theresia hat die Etikette auf ihre Weise gehandhabt. Statt, wie üblich auf erhöhtem Podest zu speisen, lies sie alle Tische auf das gleiche Niveau setzen. In Österreich findet man einen Gegensatz zwischen jahrhundertealter, höfischer Prunkentfaltung und einem katholischen Hang zur Einfachheit und Bescheidenheit. Dieses führte zu dezidierten Umgangsformen und einem präzisen Gefühl für guten Stil. Trotzdem gilt kein anderes Land auf der Welt als titelsüchtiger. „Nennt sich in Österreich nicht jeder „Doktor“, lassen sich Gymnasiallehrer nicht gerne mit Professor anreden?“ (vgl. Czernin, 2007, S. 126 ff.). Dann denke man an die absonderlichen Bezeichnungen des beruflichen Ranges: Es gibt *Veterinäräräte* und *Oberveterinäräräte*, *Forst-* und *Bauräte* und als Auszeichnung für besondere berufliche Leistungen den *Hofrat*, den *wirkliche Hofrat*, den *Ökonomierat* und den *Kommerzialrat* und den alten Titel des *Geheimrats*, der wie früher auch der Hofrat an hochrangige Würdenträger vergeben wurde. Selbst Mitglieder ehemaliger adeliger Familien werden von der älteren Generation immer noch mit Titel angesprochen, obwohl Titel und Adelsstand seit 1919 abgeschafft wurden. Die Grußformeln „Habedieehre“ (oft verkürzt als „dere“) oder Gschamsterdiener (gehorsamster Diener) oder auch das etwas devote, meist missgünstige „Küss die Hand“ sollten einen allerdings eher misstrauisch werden lassen.

Brück (2000, S.36) untersuchte Menschen aus Deutschland und Österreich und stellt die Betonung von Titeln und Positionen in der hierarchischen Ebene als wichtige Absicherung der hierarchischen Gliederung der Menschen in Österreich fest. Mit Bezeichnungen wie *Frau Chefîn* (im Betrieb), oder *Herr Magister* (im Kaffeehaus) oder *Herr Hofrat* (in der Behörde),

hilft man sich, ihrer Meinung nach, in der hierarchischen und gesellschaftlichen Struktur zurechtzufinden. Vor allem wird dadurch aber die Verteilung von Macht und Einfluss transparent gemacht und die Hierarchieebene nach außen hin sichtbar. Das hat den Vorteil, dass sie meist weniger hinterfragt wird. Wenn also jemand mit *Herr Medizinalrat*, anstatt nur mit dem Nachnamen angesprochen wird, dann ist für alle Außenstehenden klar, mit wem man es zu tun hat. Damit werden klare Verhältnisse hergestellt und Konflikte vermieden. Nennt man den Titel nicht, dann verleitet man den Kommunikationspartner quasi zu einer Gesichtsverletzung, weil dieser dann ungewollt Fehler in der Einschätzung des Gesprächspartners begeht. Wie die Abzeichen auf der Schulter eines Offiziers werden in Österreich Titel verwendet, um den Rang der jeweiligen Personen nach außen hin deutlich zu machen. Einen Hintergrund sieht Brück dabei in der nicht allzu hoch gefühlten Machtdistanz. Nach Hofstede (1989) leben die Menschen in Österreich nämlich in einem Land mit der weltweit am geringsten ausgeprägten Machtdistanz (Indexwert = 11). Das bedeutet, dass Menschen in Österreich weltweit am wenigsten eine Ungleichverteilung von Macht akzeptieren. Der „Titelwahnsinn“ und dieser Wert scheinen auf den ersten Blick paradox zu sein, doch trotz Titel, stellt man in Österreich die Position nach Meinung Brücks (2000) ständig in Frage. „Um Konflikte zu vermeiden, passt (sic) er sich den Spielregeln perfekt an, um sich jedoch ständig selbst zu versichern, dass (sic) die Status- und Rangunterschiede nicht bedeuten, dass (sic) er selbst in irgendeiner Hinsicht weniger leistungsfähig und begabt wäre. Die mehr oder weniger künstliche Betonung von Hierarchiestufen und Titeln dient aber dazu, die bestehenden Positionen wesentlich mehr als in Deutschland abzusichern und vor Machtkämpfen zu bewahren“ (Brück, 2000, S. 36).

#### 2.4.4 Das Gesicht wahren

In Deutschland gibt es, wie in anderen Ländern auch den Ausdruck *das Gesicht wahren*. Mit *Gesicht* ist dabei der innere Kern der Persönlichkeit gemeint. Es ist höflich, wenn man den andern das Gesicht wahren lässt. Einige Ausdrücke im Deutschen die mit dem *Gesicht* zu tun haben: einen Schlag ins Gesicht bekommen, etwas ins Gesicht sagen, das Gesicht verlieren. Als parapsychologisches Phänomen findet man außerdem das “zweite Gesicht“ (vgl. Stubbe, 2004, S. 207), was eine „Außersinnliche Wahrnehmung von Personen oder Ereignissen aus Vergangenheit, Gegenwart oder Zukunft“ darstellt.

Nach Lange (1984, S. 4) hat das *Gesicht* zwei miteinander in Beziehung stehende Seiten:

1. Das negative Gesicht: ein „grundlegendes Verlangen nach Territorien, persönlichen Bereichen, Handlungsfreiheit, Freiheit von Zwang und der Wunsch, dass dies auch von anderen Gruppenmitgliedern respektiert wird“.
2. Das positive Gesicht: ein „grundlegendes Verlangen nach einem positiven Selbstbild und der Wunsch, dass dieses Selbstbild von den anderen Gruppenmitgliedern anerkannt wird“.

Er spricht außerdem statt von Gesicht, gelegentlich von der *ideellen Sphäre* eines Menschen. Lange nimmt an, dass Gruppenmitglieder sich für ihr Gesicht emotional engagieren, versuchen es aufzuwerten und außerdem bemüht sind, es nicht zu verlieren. In einer sozialen Gruppe scheint es seiner Meinung nach einen gewissen Konsens darüber zu geben, wie weit man gehen muss, um das Gesicht zu wahren. Das Gesicht zu wahren bedeutet wiederum, dass man auf eine *gewisse expressive Ordnung* achtet. Das gute Benehmen ist nur ein Teil dieser Ordnung. Da jedes einzelne Gruppenmitglied sein eigenes Gesicht hat und diese Tatsache zum gemeinsamen Gruppengewissen gehört, erwartet man neben dem guten Benehmen auch eine gewisse Rücksichtnahme gegenüber dem Gesicht anderer Gruppenmitglieder. Die Rücksichtnahme der Gruppenmitglieder hat ihre Ursache in der *Abhängigkeit des Gesichts* von der *Anerkennung durch andere* und der damit einhergehenden Verletzlichkeit des Gesichts. Nimmt jemand keine Rücksicht auf das Gesicht des anderen, dann läuft er Gefahr, dass auch andere keine Rücksicht darauf nehmen.

Man kann die Formen der Rücksichtnahme beschreiben als *Achtung, Respekt, Ehrerbietung, Wohlwollen, Freundlichkeit, Zuneigung* und sie zusammenfassen unter dem Begriff *Wertschätzung*.

Die Wertschätzung wiederum ist nach Meinung Erhardts (1984, S. 12) kultur- und gruppenspezifisch und abhängig von der sozialen Struktur einer Gemeinschaft. Ist eine Gruppe stark hierarchisch organisiert, dann ist die Wertschätzung von der einen Seite – in dem Fall der hierarchisch Höheren - von Herablassung geprägt, von der anderen Seite – der

hierarchisch Niedrigeren – eher von Ehrerbietung. In weniger stark hierarchisch geprägten Gemeinschaften versteht man unter Wertschätzung Achtung oder Freundlichkeit. Die vorliegende Arbeit greift die Überlegung auf, dass Wertschätzung kultur- und gruppenspezifisch und abhängig von der sozialen Struktur der Gemeinschaft ist. Zudem soll die hierarchische Abhängigkeit von höflichem Verhalten betrachtet werden.

Brown und Lewinson (1987) versuchten in verschiedenen, sehr unterschiedlichen Sprachen, Gemeinsamkeiten in Bezug auf den Ausdruck von Höflichkeit zu finden. Daraus leiteten sie Hypothesen über die Universalität sprachlicher Strukturen ab. Für sie ist Höflichkeit immer eine Form des rationalen Handelns. Ihre wichtigsten theoretischen Bezugspunkte sind Grice und Goffmann. Sie übernehmen von Grice (z.B. 1979) die Vorstellung, dass Kommunizieren eine zielgerichtete, rationale Aktivität ist, die nur dann erfolgreich sein kann, wenn Sprecher und Hörer sich gegenseitig unterstellen, dass sie sich dementsprechend verhalten. Von Goffman (1971) übernehmen sie für ihre Theorie den zentralen Begriff des *face*. „Kurz gesagt wird darunter „an individuelles publicly manifest self-esteem“ verstanden“ (Erhardt, S. 188). Für Goffman war *face* der symbolische Kern der Individualität von Menschen, dem fast der Status eines Heiligen zukommt und der deswegen entsprechend geschützt werden muss. Viele Interaktionen kann man aus dieser Sicht „als Rituale zum Schutz des eigenen Gesichts und des Gesichts der anderen beschreiben“ (Erhardt, S.188). Goffmann (1971) spricht in diesem Zusammenhang von *Vermeidungsritualen* und *Zuvorkommenheitsritualen*. Das Höflichkeits-Modell von Brown & Lewinson (1987) unterscheidet nun zwischen einem *positiven*- und einem *negativen Gesicht*, die in der Kommunikation beide beachtet werden müssen. Das positive Gesicht in der Kommunikation zu beachten, bedeutet zu berücksichtigen, dass ein Individuum grundsätzlich geschätzt und unterstützt werden will. Das negative Gesicht in der Kommunikation zu beachten, bedeutet zu berücksichtigen dass ein Individuum ein Bedürfnis hat seinen persönlichem Handlungsspielraum so wenig wie möglich einschränken zu lassen. Das positive- und das negative Gesicht sind keine von vorneherein bestehende Größen, sondern werden interaktiv in der Kommunikation aufgebaut. Sowohl das eigene- als auch das fremde Gesicht brauchen in der Kommunikation ständiger Aufmerksamkeit, weil ein Gesichtsverlust als symbolische Niederlage aufgefasst wird. Sowohl auf Seiten des Senders einer Nachricht, als auch des Empfängers kann es zu Gesichts-Gefährdungen kommen, den s. g. *face-threatening acts (FTA)*. Dabei muss man beachten, dass das positive Gesicht gefährdet werden kann und das negative Gesicht entstehen kann: Eine Gefährdung für das positive Gesicht des Senders entsteht bspw. durch Selbstkritik, Entschuldigungen und

Schuldeingeständnisse. Das negative Gesicht des Senders entsteht bspw. durch Versprechen oder andere Festlegungen. Beim Empfänger wird das positive Gesicht gefährdet durch Kritik, Zurückweisungen oder Beleidigungen. Das negative Gesicht des Empfängers entsteht durch Einschränkungen des Handlungsspielraums (wie bei Verboten oder Aufforderungen). Auf Sender- und Empfängerseite sind gesichtsstärkende Handlungen bspw. Komplimente oder Sympathiebekundungen. Höflichkeit ist also auch eine Strategie, um dem Gesprächspartner *ein Gesicht zu geben*, bzw. dieses nicht zu verletzen. Negative Höflichkeitsstrategien verteidigen das Gesicht des Sprechers (vgl. Brown & Levinson, 1987, S.1987). Besonders interessant für die vorliegende Arbeit ist die Ansicht, dass das positive- und negative Gesicht interaktiv in der Kommunikationssituation aufgebaut werden und keine von vorneherein vorliegenden Größen sind. In diesem Fall ist Höflichkeit auch abhängig von der Sensibilität der Gesprächspartner. Sie müssen rationale folgern, was für den Kommunikationspartner *Gesichts gefährdend* ist. Diese Überlegungen erfolgen angelehnt an die eigenen Erfahrungen und Bedürfnisse in einer solchen Situation. Im besten Fall wird der Sender einer Nachricht versuchen, sich in die Position des Empfängers zu versetzen um dann so zu handeln, wie er es gerne in dieser Situation erleben möchte.

Für Lüger (2002) wiederum sind verbale und nonverbale Handlungen in der Kommunikation dann höflich, wenn sie Ausdruck einer als positiv empfundenen Beziehungsarbeit sind. Das ist der Fall, wenn die Beteiligten in einer Kommunikation entsprechende Äußerungen als respektvoll, gesichtswahrend oder als Bestätigung der jeweiligen *face-Bedürfnisse* auffassen bzw. wenn Verletzungen der persönlichen Sphäre des Anderen möglichst vermieden, oder aber nur in abgemilderter Form vorgenommen werden.

#### 2.4.5 Nonverbale Signale der Höflichkeit

Trotz und vor allem weil die non-verbalen (ebenso wenig wie die paraverbalen) Kommunikationskomponenten in dieser Arbeit nicht berücksichtigt werden können, ist es wichtig die non-verbalen Signale der Höflichkeit etwas näher zu erläutern. Zu den non-verbalen Kommunikationskomponenten zählen laut Bolten (2007, S. 23) Mimik, Gestik, Körperhaltung und Blickkontakt (in der mündlichen Kommunikation), sowie Bilder, Zeichnungen, Diagramme, Formate, Farbe und Layout (in der schriftlichen Kommunikation). Zu den paraverbalen Kommunikationskomponenten zählen Lautstärke, Stimmlage, Sprechrhythmus, Lachen, Husteln, Pausen und Akzent (in der mündlichen Kommunikation) und Typographie, Interpunktion, Schreibweise, Zwischenräume und Satzspiegel (in der schriftlichen Kommunikation). Man kann nicht *nicht* kommunizieren, laut Watzlawick (2003) und die non-verbale Kommunikation drückt zudem (aus evolutionsgeschichtlichen Gründen) viel stärker aus, was wir sagen wollen. So wird bei inkongruentem Verhalten (vgl. Satir, 1990), wenn also die Körpersprache etwas anderes ausdrückt, als das gesprochene Wort, das non-verbale Signal als stärker empfunden.

Weinrich (1986, S. 16 ff.) ist der Meinung, dass man nichtsprachliches Verhalten in die Überlegungen über Höflichkeit mit einbeziehen sollte. Dazu zählen für ihn Gesten und Gebärden die auch höflich oder unhöflich sein können. Er erinnert sich dazu an einen Satz aus seiner eigenen Sozialisation: „Man zeigt nicht mit dem Finger auf angezogene Leute.“ Hier ist ganz anscheinend das *ungeschützte Gesicht* gemeint, das es zu wahren gilt. Kommt man einer Person mit gespitztem Finger zu nahe, dann kommt dies einer Drohgebärde gleich. Der Finger, der einer anderen Person zu nahe kommt, ist deshalb als latent unhöflich anzusehen. Zu den *Höflichkeitsuniversalien* der Welt schreibt er „Dass man beispielsweise überall in der Welt den Blickkontakt im Dialog von Zeit zu Zeit durch Beiseite blicken unterbricht und nicht versucht, den Gesprächspartner durch „Drohstarren“ zu dominieren, gehört zu den selbstverständlichsten Regeln des Gesprächsverhaltens und ist damit ( ...) eine Grundregel der Höflichkeit“ (Weinrich, 1986, S. 11).



#### 2.4.6 Der Gebrauch von Modalpartikeln

Ehrhardt (2002, S. 135) geht aus linguistischer Perspektive davon aus, dass *Modalpartikel* eine Rolle spielen, wenn es darum geht die Bedeutung eines Satzes zu nuancieren. Durch diese Nuancierung erscheint ein Satz als höflich. Ein Beispiel dafür ist der Modalpartikel *aber*, der in der gesprochenen Sprache dazu verwendet wird, die Aussage situativ einzubinden. Ein Beispiel für einen ohne Partikel ist: „Du bist heute elegant.“ Im Gegensatz zu „Du bist *aber* heute elegant.“ Durch die Verwendung des Partikels *aber* wird der Satz zu einem Kompliment und zur Manifestation von Höflichkeit. Allerdings räumt er ein, dass die Leistung der Modalpartikel so vielfältig ist, dass eine Reduktion – hier auf die Funktion höflich zu sein – unmöglich wird. Modalpartikel sind also ein Instrument, welches der Sprecher verwenden kann um einen Satz höflich erscheinen zu lassen.

Herrmann und Grabowski (1994) untersuchten die unterschiedliche Direktheit von Aufforderungen (1994) und kamen in diesem Zusammenhang zu dem Ergebnis, dass *Partikel* (eine Bedeutung modifizierendes Wort, ohne syntaktische Funktion, wie: wohl, doch, etwa), zwei gegensätzliche, kommunikative Funktionen haben können: Sie können als *down-grader* eine Aufforderung abschwächen und sie weicher, höflicher und für den Partner annehmbarer machen. Sie können aber auch als *up-grader* eingesetzt werden und die Aufforderung verstärken, ihr mehr Nachdruck verleihen. Das Schwierige ist jedoch, dass ein und derselbe Partikel im einen Fall weichmachende im anderen Fall verschärfende Wirkung haben kann. Beispiel: „Können Sie mich ein Stück mitnehmen?“ und „Können Sie mich wohl ein Stück mitnehmen?“ als Beispiel für die weichmachende Wirkung durch den Partikel „wohl“. „Sie können mich doch ein Stück mitnehmen, oder?“ und „Sie können mich doch wohl ein Stück mitnehmen, oder?“ ist ein Beispiel für die verschärfende Wirkung des Partikels „wohl“. Der zweite Satz ist fast schon unverschämt (vgl. Herrmann & Grabowski, 1994, S. 161). Partikel kann man außerdem in ganzen Ketten anwenden. Beispiel: „Könntest Du den Rasen mähen?“ bis zu „Könntest Du wohl bitte mal den Rasen mähen“. Diese Ausführungen machen deutlich, mit Hilfe *welcher, sprachlicher Mittel* – den Modalpartikel – man eine Äußerung höflicher oder unhöflicher erscheinen lassen kann.

### 2.4.7 Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation

Wenn man die bisherigen Ausführungen betrachtet, dann wird klar, dass höfliches Verhalten Beziehungsmanagement ist. Ein Unternehmen, das einen höflichen Umgangsstil, sowohl im internen, als auch externen Verhalten anstrebt, setzt sich positiv von Mitbewerber Unternehmen auf dem Markt ab. Laut Ebert (2003, S. 14 ff.) ist ein höfliches Unternehmen in der Lage, Kunden dauerhaft für sich zu gewinnen und die innere Effizienz durch *zivilisierten Umgang* miteinander zu steigern. Zudem ist die Entwicklung einer höflichen Unternehmenskultur Teil eines umfassenden Qualitätsmanagements. Immaterielle Werte werden zunehmend wichtiger für den Unternehmenserfolg. In Zeiten eines zunehmend rauerer Geschäfts- und Betriebsklimas kommt es seiner Meinung nach darauf an, dass Mitarbeiter ihr Verhalten professionalisieren und Standards für den Umgang entwickeln, die Herz und Verstand ansprechen. Professionalisiertes Verhalten meint hier planvoll und ökonomisch mit seelischen und sozialen Wirtschaftsgütern wie *Arbeitszufriedenheit*, *Begeisterung* und *Glaubwürdigkeit* umzugehen. „Höflichkeit in diesem Sinne einzusetzen, bedeutet zweierlei: eine Präventivstrategie, eine Strategie der Deeskalation und eine Strategie, die den Nutzen einer langfristigen Kooperation höher einschätzt als einen kurzen Sieg“ (vgl. Ebert, 2003, S. 13).


Mit den steigenden Ansprüchen an die Unternehmensführung in unserer globalisierenden Wirtschaftswelt, in der Marktwirtschaften konkurrieren, werden laut Ebert (2002, S. 53) normative Voraussetzungen für das Funktionieren des sozialen Systems *Unternehmen*, wiederentdeckt. So gilt bspw. im US-amerikanischen Unternehmen 'Wal-Mart' *Freundlichkeit*, *Teamgeist* und *Service* als Teil der Unternehmenskultur. Das Unternehmenskonzept sieht vor freundliches Verhalten zu verstärken, indem es bspw. *good-job buttons* an besonders freundliche Mitarbeiter austeilte. Freundlichkeit wird hier nicht als Gesichtsgeber (Image) kalkuliert genutzt, sondern als Firmenhabitus gelebt. Freundlichkeit ist gleichzeitig das Produkt, das gegenüber dem Kunden wirksam werden soll (vgl. Buss & Fink-Heuberger, 2000, S. 215). Weitere ähnliche Beispiele belegen, dass diese im Markt erfolgreiche Unternehmen erkannt haben, dass sich Werte wie Freundlichkeit, Höflichkeit und Menschlichkeit im Innen- und Außenverhältnis lohnen (vgl. Ebert, 2003, S. 53).

Höflichkeit im Unternehmen ist demnach wichtig für das Herausbilden von Identität und Image eines Unternehmens (vgl. Buss & Fink-Heuberger (2000, S. 543 ff.).


Im sozialen Verhaltensbereich der Mitarbeiter untereinander, also in einer Hierarchie von einem Gleichgestellten zu einem Gleichgestellten, strukturiert die Höflichkeit die sozialen

Beziehungen im Berufsalltag. Sie bietet den Mitarbeitern einen Verhaltenskorridor, indem sie sich gefahrlos bewegen können (vgl. Ebert, 2003, S. 80). Aber auch auf der Führungsseite her ist Höflichkeit eine notwendige Haltung, um die Verbundenheit der Mitarbeiter an den Betrieb zu halten. „Wer sich tendenziell von den Vorgesetzten nicht geachtet fühlt, nutzt die erstbeste Chance, um das Unternehmen zu verlassen“ (vgl. Gerald Wood). So fordert Drucker (2002, S. 76) dass Unternehmen in Zukunft besonderen Wert auf einen respektvollen Umgang im Betrieb legen. Denn Höflichkeit kann in ihrer präventiven Funktion gar nicht ernst genug genommen werden. Ein Klima gegenseitigen Respekts wirkt sich ungeheuer motivierend auf alle Firmenangehörigen aus. Wer als Mitarbeiter geachtet wird, der identifiziert sich mit dem Unternehmen und hat mehr Freude an der Arbeit. Nur solche Mitarbeiter nehmen ihre Kunden wichtig, die selbst wichtig genommen werden. Ein höflicher Umgangsstil bewirkt maßgeblich das positive Image eines Unternehmens. Die meisten Studien kommen zum Ergebnis, das die Vorbildfunktion der Vorgesetzten ungeheuer weit reicht. Schon simple Gepflogenheiten können auf die Mitarbeiter „abfärben“. Führungskräfte haben demnach eine doppelte Orientierungsaufgabe: Sie müssen bei der Erfüllung der Aufgaben *sachlich* und *menschlich* bleiben (vgl. Ebert, 2003, S. 117).

### 3. Exkurs: Zwischenkulturelle Beziehungen von Deutschland, Österreich und Italien

In diesem Teil der Arbeit sollen die zwischenkulturellen Beziehungen von Deutschland, Österreich und Italien beleuchtet werden. Einerseits weil es in der Untersuchung immer wieder um Unterschiede geht, also darum wie die Menschen in einer bestimmten Kultur und in einen bestimmten sozialen Kontext (Unternehmen) auf eine bestimmte Art (direkt/indirekt) kommunizieren, und sich vor allem darin unterscheiden. Aus dem Wissen über diese Unterschiede sollen dann Schlüsse auf das Verhalten gezogen werden. Gehen wir aber von dem eingangs erwähnten *offenen Kulturbegriff* aus (vgl. Bolten, 2007, S. 48 f), der von einer Dynamik und gegenseitiger Beeinflussung ausgeht, dann ist es natürlich sehr wichtig zu verstehen, welche gemeinsame Geschichte die verglichenen Länder miteinander haben, um Rückschlüsse auf das *gegenseitige Bild* zu haben. Weitere nützliche und ausführliche Länderinformationen des Auswärtigen Amtes (2007, ) zu Deutschland, Österreich und Italien finden sich im Anhang 3.

### **3.1 Deutschland-Österreich**

Die Beziehungen Österreichs zu Deutschland sind in allen Bereichen eng miteinander verknüpft. Nachbarschaft, gemeinsame Sprache und die Mitgliedschaft in der EU ergeben eine große Anzahl von Verbindungen und gemeinsamen Interessen. 86.700 Deutsche sind mit Erstwohnsitz in Österreich gemeldet. 189.000 Österreicher leben in Deutschland. Jährlich besuchen über 10 Mio. deutsche Touristen Österreich und stellen knapp 60% aller ausländischen Übernachtungen. Die folgenden Informationen zu politischen-, wirtschaftlichen-, kulturellen- Beziehungen stammen vom Auswärtigen Amt (2007, )

#### **Politische Beziehungen**

---

Deutschland und Österreich unterhalten als Nachbarn gute und vertrauensvolle bilaterale Beziehungen. Dies gilt auch für ihre Zusammenarbeit im Rahmen der Europäischen Union. Das gute Einvernehmen beider Länder spiegelt sich unter anderem auch in hochrangigen politischen Kontakten und Treffen von Parlamentariern wider. Da sich in beiden Ländern eine Vielzahl ähnlicher politischer und sozialer Herausforderungen stellt, gilt den Vorgängen im jeweiligen Nachbarland gesteigerte Aufmerksamkeit.

#### **Wirtschaftliche Beziehungen**

---

Beide Volkswirtschaften sind eng miteinander verflochten - beim Warenhandel, bei den grenzüberschreitenden Dienstleistungen oder bei den jeweiligen Direktinvestitionen im anderen Land. Erst mit dem Beitritt Österreichs zur EU lässt sich bei beiden Partnern eine Diversifizierung der Handelsströme feststellen.

Im Warenhandel ist Deutschland aus österreichischer Sicht traditionell die Nr. 1 unter den österreichischen Abnehmerländern (Verbrauchsländer).

Bei den österreichischen Gesamteinfuhren betrug der deutsche Anteil im Jahre 2006 41,3%. Mit großem Abstand folgt Italien auf Platz 2 mit 6,7%. Aus den EU-Ländern bezieht Österreich 75% seiner Einfuhren.

Bei den österreichischen Warenexporten nach Deutschland ist das Verhältnis ähnlich; im Jahr 2007 gingen 30% aller österreichischen Exporte nach Deutschland, nach Italien 8,6% (2. Platz), in die EU-Länder werden 71% exportiert. Der wichtigste Posten im Dienstleistungsverkehr ist für Österreich der Tourismus. Dabei

machen die Touristen aus Deutschland, gemessen an den Ausländerübernachtungen, das Gros aus (55% aller des Jahres 2006).

Die Österreichische Nationalbank hat im Mai 2005 über die Entwicklung bei den Direktinvestitionen informiert. Danach hat der Bestand deutscher Direktinvestitionen in Österreich zum Ende 2004 rund 24,9 Mrd. Euro erreicht – das ist das Vierfache des Jahres 1995.

Im gleichen Zeitraum stieg der Bestand österreichischer Direktinvestitionen in Deutschland um mehr als das Fünffache auf 9 Mrd. Euro. Insbesondere mit der Slowakei befindet sich Österreich in einem harten, steuerpolitischen Wettbewerb: Nach Abschaffung der österreichischen Gewerbesteuer, kündigt der Finanzminister einen einheitlichen Steuersatz von 25% bei der Körperschaftssteuer an.

### **Kulturelle Beziehungen**

---

Der deutsch-österreichische Kultur- und Wissenschaftsaustausch ist so intensiv und vielfältig wie mit keinem anderen Land. Zahlreiche deutsche Dirigenten, Orchester, Musiker, Sänger, Regisseure, Theaterdirektoren und Schauspieler arbeiten häufig in Österreich und umgekehrt. Gleiches gilt für Gastprofessuren und Vortragende. Berufungen erfolgen oft grenzüberschreitend.

Im Wintersemester 2006/2007 studierten laut offizieller Statistik in Österreich insgesamt 12.138 Studierende aus Deutschland (= 5,5% aller Studierenden bzw. 26,53% der ausländischen Studierenden), davon 966 an dessen renommierten Musik- und Kunstuniversitäten. An deutschen Hochschulen studierten im Wintersemester 2006/07 insgesamt 6.153 Österreicher.

Prüfungszeugnisse werden gegenseitig anerkannt (Deutsch-Österreichisches Äquivalenz-Abkommen vom 13.06.2002, Abkommen über Gleichwertigkeiten in der beruflichen Bildung von 1990, EU-Anerkennungsrichtlinien). In Erwartung des EuGH-Urteils vom 7. Juli 2005 - mit dem Österreich angewiesen wurde, Studenten aus anderen EU-Mitgliedstaaten künftig ebenso zum Hochschulstudium zuzulassen wie einheimische - wurde bereits am 8. Juli 2005 vom Nationalrat mit Koalitionsmehrheit ein Gesetz beschlossen, das u.a. den Rektoraten erlaubt, im Zeitraum Wintersemester 2005/2006 bis einschließlich Wintersemester 2007/2008 Zulassungsbeschränkungen bei Baccalaureats-, Magister-, Diplom- und Doktoratsstudien in

den Fächern festzulegen, die vom deutschen bundesweiten Numerus Clausus betroffen sind. Die Zulassungsbeschränkungen sollen nach einem kürzlich eingebrachten Entwurf einer Novelle zum Universitätsgesetz vom 11.07.2002 über das Wintersemester 2007/2008 hinaus bis 2009 weitergelten. Sie betreffen die 8 Studienrichtungen Human-, Zahn-, Veterinärmedizin, Psychologie, Biologie, Pharmazie, Betriebswirtschaft, Publizistik & Kommunikationswissenschaft. Seit dem Wintersemester 2001 müssen deutsche Studenten denselben Studienbeitrag zahlen wie österreichische (363,36 Euro + 14,86 Euro Studierenden- und Versicherungsbeitrag).

Die Buchmärkte sind durch gemeinsame Sprache und Buchpreisbindung besonders eng verbunden. Zahlreiche österreichische Schriftsteller publizieren in deutschen Verlagen.

Für die Kulturbeziehungen engagieren sich in Zusammenarbeit mit der Deutschen Botschaft in Wien insbesondere die Österreichisch-Deutsche Kulturgesellschaft (Sitz in Wien und Sektionen in Linz und Graz), die Wiener Goethe-Gesellschaft, die älteste Goethe-Gesellschaft überhaupt, sowie die Hebbel-Gesellschaft und die Beethoven-Gesellschaft. Das Goethe-Institut ist in Österreich nicht vertreten.

Die Medienmärkte sind eng verbunden: Genannt seien die Beteiligungen deutscher Verlage an österreichischen Medienunternehmen, Koproduktionen in Rundfunk, Fernsehen und Film sowie die Kooperation bei 3sat und Arte. Intensive wechselseitige Berichterstattung führt zu vielen Gemeinsamkeiten und Überschneidungen in der öffentlichen Diskussion politischer, wirtschaftlicher, kultureller und sozialer Themen.

„Es darf, auch in dem heutigen sehr ernsten Zusammenhang ausgesprochen werden, dass Österreich unter den Ländern der Erde eines der von den Deutschen ungekanntesten oder schlechtest gekannten ist.“ Diese Beobachtung Hugo von Hofmannsthal, des geistigen Vaters einer starken, österreichischen Eigenständigkeit, liegt zwar schon über 90 Jahre zurück, trifft aber heute noch auf viele Deutsche zu. Mit keinem anderen Nachbarland hat Deutschland so enge historische und kulturelle Gemeinsamkeiten und trotzdem ist das Verhältnis von starken Asymmetrien bestimmt. Der Blick von Österreich nach Deutschland gehört zu den politischen und ökonomischen Grundbedingungen. Den Menschen in Deutschland fällt zu Österreich meist nur Alpenrepublik, als eines ihrer liebsten Reiseziele ein, sowie eine ganze Reihe Stereotype und Klischees. Ganz besonders das Verhältnis der Menschen in Deutschland und in Österreich zu ihrer gemeinsamen nationalsozialistischen Vergangenheit hat die Beziehungen zwischen den beiden Staaten getrübt. Der Dreh- und Angelpunkt dieser

Kontroverse ist laut Schäfer (2006, S. 9f) das Jahr 1938. So schloss sich Österreich damals an Deutschland an. Die Erinnerung daran trifft den Nerv des schwierigen Verhältnisses zwischen den Menschen aus Deutschland und Österreich. In der Nachkriegszeit hatten beide ein gebrochenes Geschichts- und Nationalbewusstsein, aber während es für die Menschen aus Deutschland um die Frage *Einheit oder Freiheit* ging, wurde für die Menschen aus Österreich die Frage nach *Neutralität oder Fremdbestimmung* überlebenswichtig. In Deutschland blieb diese Frage seiner Meinung nach ungelöst und wurde bald von der Europaidee überlagert. In Österreich hingegen wurden die Opferrolle und vor allem die kulturelle und politische Abgrenzung zu Deutschland, bedeutende Faktoren für die allmähliche Herausbildung einer eigenen österreichischen Identität. Laut Schäfer bezeichneten sich noch 1956 46% der Menschen in Österreich als Angehörige des deutschen Volkes und 49% als Angehörige einer österreichischen Nation. Doch diese Zahlen veränderten sich kontinuierlich und schon 1970 hielten sich zwei Drittel der Menschen in Österreich für eine Nation und in den 1980iger Jahren 86%.

Die deutsch-österreichischen Beziehungen sind nach Meinung Schäfers (2006, S. 10) geprägt von Widersprüchen. Das Jahr 1955 stellt dabei einen Tiefpunkt dar. Es war das Jahr des Staatsvertrags und der Erlangung der Souveränität und wurde 2005 im Jubiläumsjahr vielfach gefeiert. Trotzdem sah damals die Regierung Wiens die Menschen in Österreich als erste Opfer des Nationalsozialismus und Adolf Hitlers Diktatur an und entband sich damit jeglicher Verantwortung für die begangenen Verbrechen. Die bundesdeutsche Regierung hingegen ging von einer Mitschuld Österreichs aus und erwartete von Österreich, für die Verbrechen zwischen 1938 und 1945 Verantwortung zu übernehmen. Ein Umdenken in Bezug auf die eigene Rolle in der Zeit des Nationalsozialismus setzte allerdings erst in den 80iger Jahren mit der Waldheim-Affäre und mit den Diskussionen um Thomas Bernhards Theaterstück „Heldenplatz“ ein.

„Kein Land der Welt hat sich selbst öffentlich so wenig problematisiert und grundsätzlich reflektiert wie die Zweite österreichische Republik“, sagt der Wiener Schriftsteller Robert Menasse in seinem Buch „Das Land ohne Eigenschaften“. Dazu kann man ergänzen, „... das sich kein Land sich selbst so ausgiebig öffentlich problematisiert und grundsätzlich reflektiert hat, wie die Bundesrepublik Deutschland“ (Schäfer, 2006, S. 11).

„Der österreichische Dialekt ist darum so hübsch, weil die Rede beständig zwischen Sich gehenlassen und Sich zusammennehmen hin und her spielt. Er gestattet damit einen durch nichts andres ersetzbaren Reichtum der Stimmungswiedergabe“ (Christian Morgenstern, 1871-1914).



### 3.2 Italien-Deutschland

„Die Deutschen lieben die Italiener, ohne sie zu schätzen. Die Italiener schätzen die Deutschen, ohne sie zu lieben.“ Dieses Zitat das nicht eindeutig zugeordnet werden kann, aber von vielen Journalisten und Autoren immer wieder verwendet wurde (vgl. z. B. Neudecker et al. 2007, S. 129), drückt die Ambivalenz und gleichzeitig auch die starke Verbundenheit der Menschen aus diesen beiden Ländern füreinander aus.

In dem dreibändigen Werk von Mario Isnenghi 'I luoghi della memoria' (Erinnerungsorte), Hier finden sich 75 Stichworte und Begriffe, die *Stätten der Erinnerung, Personen, Orte, Mythen, Daten und Tabus* betreffen. Knapp zwei Dutzend davon sind negativ besetzt, wie *Mussolini*, oder *otto settembre*. Nur zwei Stichworte beziehen sich auf Phänomene außerhalb des deutschen Kulturraums, nämlich das weitgehend positiv besetzte *America*, das eng mit dem Mythos der 30 Millionen ausgewanderten Italiener verknüpft ist und das weitgehend negativ besetzte *i tedeschi, die Deutschen*.

Enzo Collotti (1997, S. 65ff) beschreibt dazu das Stereotyp der Deutschen in der italienischen Kultur des 19. und 20. Jahrhunderts und stellt dazu die Zeile der Garibaldi-Hymne „Bastone tedesco, l'Italia non doma“ („der deutsche Knüppel wird Italien nicht beherrschen/zähmen“), an den Anfang. Interessanterweise wurde unter *tedesco* in Italien bis weit über die Mitte des 20. Jahrhunderts hinaus *ein Österreicher* verstanden. Er spricht von einer aus Anziehung und Abstoßung geformten Dauerbeziehung Deutschlands und Italiens, die vom Risorgimento, bis in die Gegenwart reicht. Durch die beiden Weltkriege wurden seiner Meinung nach im Kollektivbewusstsein der Italiener das Stereotyp des *deutschen Soldaten-Kriegers* geschaffen. Dieser erscheint je nachdem als Unterdrücker oder als Schlächter. Er überträgt die *Erbfeindschaft Österreich/Habsburg-Italien* auf Deutschland, was bspw. nach Meinung Petersens (2006, S. 56) zu einem negativ-Stereotyp führt. Hier werden nämlich Erfahrungen und Interpretationen des 20. Jahrhunderts, auf das vorhergehende Jahrhundert projiziert. Colotti zählt zu den bedeutendsten unter den zeitgeschichtlichen Interpreten Deutschlands in der italienischen Kultur. Er hat in den letzten 30 Jahren unzählige Aufsätze, Vorträge, Lexikonbeiträge, Rezensionen und viele gewichtige Bücher geschrieben, die die italienische Deutschland-Wahrnehmung in entscheidender Weise mitgeprägt haben (vgl. z. B. Corni, 1995). In seinen Arbeiten findet man ein Deutschland-Bild, das geprägt ist von autoritären, militaristischen, nationalistischen und imperialistischen Zügen. Er zieht viele Vergleiche zwischen dem Hitler-Deutschland und der Nachkriegszeit.

Enzo Bettiza (1965) kritisierte schon 1965 in seinem Buch 'Die neue deutsche Kultur', diese einseitige Sichtweise. Ihm ist es wichtig, dass die *Schatten der Vergangenheit* nicht die *vielen positiven Seiten der Gegenwart* verdunkelt.


Nach 1945 gab es laut Romeo (1978) nämlich einen starken Antigermanismus, den die Wahrnehmung Deutschlands begleitet hat. Nach dem Fall der Mauer 1989 wurden nochmals „die Tiefenschichten beider Kollektivwahrnehmungen“ freigelegt. So schrieb Angelo Bolaffi ein Beobachter der italienischen Linken in einer autobiographischen Skizze: „Der Mauerfall ... bildet in meiner geistigen und politischen Biographie einen tiefen, schmerzhaften und zugleich befreienden Einschnitt, ein Trauma. Es handelt sich um eine Krise, die mich zu einer grundlegenden Revision meiner Art, Geschichte zu analysieren, gezwungen hat“ (Bolaffi, 1993b, S. 15).

Bolaffi schreibt in seinem Buch 'Die schrecklichen Deutschen - Eine merkwürdige Liebeserklärung' über die mangelhaften Deutschland Informationen und dass er auf die schlechte Deutschland-Publizistik reagieren musste, die „immer wieder die gleichen interpretatorischen Stereotype wiederholte (sic)“ (vgl. Bolaffi, 1993a). Nur ein Jahr später publiziert der Deutschlandkorrespondent der 'La Nazione' und 'Il Resto del Carlino' Robert Giardina (1994) in seinem Buch 'Anleitung die Deutschen zu lieben. Wie man die Mauer der Vorurteile niederreißen und die Wahrheit über ein Volk entdecken kann, dem sympathischer weise vieles zur Vollkommenheit fehlt'. Er kritisiert besonderes die Deutschlandberichte in den italienischen Medien: „Die in Italien veröffentlichten Nachrichten treffen zu, aber sie werden mit Vorbedacht so ausgewählt, dass sie ein Deutschland repräsentieren, das von seiner Vergangenheit eingeholt wird. Sie geben am Ende ein völlig verzerrtes Bild der Bundesrepublik“ (vgl. Giardina, 1994, S. 12).

Neudecker et al. (2007) beschreibt im Sinne der makroanalytischen Ansätze (vgl. Bolten, 2007) sechs italienische Kulturstandards: *Familienorientierung*, *Beziehungsorientierung*, *Flexibler Umgang mit Regeln*, *Hierarchieorientierung*, *Identitätsbewusstsein* und *Emotionalität*. Das problematische an dieser 'Container-Sicht' von Kulturen ist natürlich, dass man durch diese Form der Kategorisierung schnell stereotypisiert. Wenn man sie als nicht-statisch, oder als allgemeingültig betrachtet, jeder einzelnen Persönlichkeit Italiens also Abweichungen zugesteht, dann bieten sie zumindest eine Orientierung. Im Folgenden werden italienische Kulturstandards besonders jene, die im Kontrast zur deutschen Kultur stehen, beschrieben:

Der Kulturstandard **Familienorientierung (familismo)** bezieht sich auf die Wichtigkeit des familiären Zusammenlebens und Beisammenseins. Nach Dengler (1986) stellt in Italien die Familie die beherrschende Kleinstruktur dar. Zur Familie gehören sowohl direkte, angeheiratete Verwandte als auch enge Freunde (wie Taufpaten oder Trauzeugen). Die Kinder leben in der Regel bis zur Heirat bei den Eltern. Auch nach der Heirat bleibt ein sehr intensiver Kontakt zur Herkunftsfamilie bestehen. Die Ursache für diese enge Bindung liegt darin begründet, dass die Familie eine Schutzfunktion übernommen hat, die der Staat nicht leisten kann.

Die Familie hat außerdem die Funktion über ihre Mitglieder eine soziale Kontrolle auszuüben. Die italienische Familie unterliegt seit den 50iger Jahren einem strukturellen Wandel. Das wirkt sich in einer Tendenz zur Kleinfamilie und abnehmender Kinderzahl aus. Italien war ständigen Fremdherrschaften seit dem Niedergang des römischen Reichs (durch Araber, Byzantiner, Langobarden, deutsche Kaiser, Normannen, Franzosen, Spanier, Österreicher) bis zum Jahre 1861, der Nationalstaatswerdung, unterworfen. Die Menschen in Italien sehen deshalb die Familie als einzige, primär entscheidende Institution an. Die Menschen in Italien identifizieren sich nicht mit ihrem Staat, wohl aber der Familie und engen Freunde.

Laut Dengler (1996) sind die Beziehungen zu Staat und Institutionen geprägt von Misstrauen. Hier ist die *furbizia*, die Schlaueit das oberste Ideal, was so viel bedeutet wie staatliche Gesetze und Regeln möglichst zu umgehen oder für die eigenen Zwecke zu nutzen. Die Pulcinella (2008, ; siehe Anhang 2), eine Figur des süditalienischen und neapolitanischen Volkstheaters (der schlaue, listige, grobe und zugleich einfältige, tölpelhafte und gefräßige Diener, bäuerlicher Herkunft) ist ein karikiertes Ausdruck, der Anpassung an diese Lebensumstände. Politiker nennt man, so Dengler auch *ladri di Roma*, römische Diebe. Positionen und Anstellungen haben ihrer Meinung nach nicht per se einen Status, sondern erst durch den in persönlichen Beziehungen daraus entwachsenden Einfluss.

Nach Barzini (1964) ist der Hang der Menschen in Italien, sich gegenseitig *furbo* (hinterlistig, schlau) hinters Licht zu führen groß, weil man misstrauisch ist, verlacht und verraten zu werden. In einer Studie erhoben Almond und Verba (1963), neben anderen Variablen in einem Vergleich der "Civic Culture" (Gemein- und Bürgersinn), von USA, Großbritannien, Deutschland, Italien und Mexiko das soziale Vertrauen und Misstrauen. Sie stellten fest, dass nur ein Bruchteil der Menschen in Italien in ihrer Freizeit an gemeinnützigen Gruppenaktivitäten teilnehmen und dass das Vertrauen der Menschen in Italien in ihre Umwelt extrem niedrig ist.

Auch die Rollenverteilung ist nach Meinung Neudeckers (2007, S. 47 f) klar geregelt, hierarchisch und oft religiös geprägt: Der Vater repräsentiert die Familie nach außen hin und ist hauptverantwortlich für deren Auskommen. Dazu sollte man jedoch das “Nord-Süd Gefälle“ beachten. Im wenig industrialisierten Süden, wird das heutzutage weniger der Fall sein, als im industrialisierten Norden des Landes. Laut Dengler (1996, S. 14 ff.) ist Italien geprägt durch eine Modernitätsdifferenz zwischen dem Norden und dem Süden – das so genannte Nord-Süd Gefälle. Im Norden gibt es die großen Industriezentren und fruchtbaren Agrarregionen. Im Süden gibt es hauptsächlich ländliche Gebiete, Ressourcenarmut und hohe Arbeitslosigkeit. Oft muss der Beruf auch hinter der Familie zurückstehen, was den Menschen in Italien ihrer Meinung nach, von Menschen aus Deutschland oft negativ ausgelegt wird (vgl. Neudecker et al. 2007, S. 41 ff).

Die Menschen in Italien gelten vor allem Menschen aus Deutschland als ein kommunikationsfreudiges Volk. Sie sind aufgeschlossen und kontaktfreudig. Worauf könnte man dieses Bild zurückführen? Eine Erklärung dazu lautet, dass sich im Laufe der Geschichte die Italiener nie auf einen funktionierenden Staat verlassen konnten. Die Familie hatte dadurch eine Ersatzfunktion. Kennzeichen davon ist der große Zusammenhalt und die Verteidigung der familiären Interessen nach außen hin. Der Kulturstandard **Beziehungsorientierung** beschreibt, dass sich Menschen in Italien innerhalb ihrer Familien sicher und geschützt fühlen. Sobald sie diesen sicheren Hafen allerdings verlassen, sehen sie sich so Neudecker (2007, S. 68 f.) Chaos und einer vertrauensunwürdigen Umwelt gegenüber. Dem allgemeinen Misstrauen begegnet man deshalb oft mit einem ausgeprägten Sinn für Beziehungsaufbau.

Nach Dengler (1996) muss man den italienische Umgang mit der Ungleichheit, in den Bereichen persönliche Beziehungen und Beziehungen zum Staat und den Institutionen unterscheiden. Respekt gehört zu den grundlegenden Tugenden. Im Süden gibt es heute noch feudalistische Strukturen, mit einem s. g. *Don*, der ein einflussreicher Mann ist und dem Ehre und Tribut gebührt. Man begibt sich quasi in eine freiwillige Abhängigkeit. Diese dankt der Don, indem er Hilfe in schwierigen Situationen leistet.

Menschen in Italien leben einen flexiblen **Umgang mit Regeln**. So ist laut Neudecker et al. (2007, S. 90) „das italienische Verhältnis zu offiziellen Regeln und Gesetzen (...) von einem anderen Rechtsverständnis und Gerechtigkeitssinn geprägt, als das ein Deutscher gewöhnt ist.“ Ganz im Gegensatz zu Deutschland, wo man sich, ihrer Meinung nach (zumindest in der Regel) an

Gesetze die vom Staat vorgegeben werden hält, konnten sich die Menschen in Italien nie auf einen funktionierenden Staat verlassen. Ganz im Gegenteil sehen sie sich Politikern und Staatschefs gegenüber, die sich ebenso um Gesetze herumzudrücken versuchen und die Legislative nutzen, um ihre Fehltritte im Nachhinein zu legitimieren (vgl. Neudecker et al. 2007, S. 92).

So findet man im 'Codice cavallaresco italiano', dem italienischen Kodex der Ritterlichkeit aus dem Jahre 1887 von Jacopo Gello verfasst, eine *Anleitung zur Selbstjustiz*, also eine Anleitung für den Umgang mit persönlichen Konflikten, die man auf öffentlichem Weg der Rechtssprechung nicht lösen kann. Dieses Buch ist in Italien mittlerweile in der 18. Auflage erschienen und erfreut sich hoher Beliebtheit. „... die offiziellen Gesetze, Anordnungen, Vorschriften und sämtliche Behörden zu missachten und stattdessen alle Angelegenheiten der persönlichen Auffassung von Recht und Unrecht und traditionellen Regeln entsprechend mit der Hilfe persönlicher Freunde zu erledigen sind“ (vgl. Barzini, 1964, S. 210).

In Italien existieren drei- bis viermal so viele Gesetze, so Neudecker. Das hat zur Folge, dass die Bürger verwirrt sind und auch Unternehmensrichtlinien nicht immer eins zu eins umgesetzt werden. Dafür pochen Menschen in Italien meist nicht engstirnig und hartnäckig auf ihr eigenes Recht, sondern gestehen auch den Mitmenschen eigene Meinungen zu. Aus diesem Grund ist auch der *Umgang mit der Zeit* ein anderer als in Deutschland. Der Handlungsspielraum des anderen wird geachtet und außerdem gibt es andere, wichtigere Dinge, als immer pünktlich zu einem Meeting zu erscheinen, wie der gemeinsame Austausch, das Kaffeetrinken usw.

In Italien hält man viel von der *arte d'arrangiarsi* (der Kunst sich zu arrangieren). Menschen in Italien haben oftmals ein ganz erstaunliches Talent zu improvisieren und sie verlieren oft auch bei Termindruck nicht ihre Ruhe. Die Menschen in Deutschland hingegen, die sich an ihrem kulturellen Rahmen orientieren, empfinden diese äußerst flexible Handhabung von Regeln und dieses *polychrone Zeitverständnis*, so Neudecker et al. (2007, S. 95) als belastend und negativ. Es fällt ihnen häufig schwer, sich in diesem informellen, italienischen Regelwerk zurechtzufinden. Wenn sich Menschen aus Italien verspäten, dann wird das ihrer Meinung nach häufig als Geringschätzung der eigenen Person wahrgenommen. Sie fühlen sich gestresst von der ihrer Meinung nach chaotischen, italienischen Zeitplanung.

Ähnlich wie in Österreich gibt es auch in Italien eine große Liebe zu Titeln. So wird es Menschen mit einem abgeschlossenen Hochschulstudium aus Deutschland passieren, dass sie mit *dottore* oder *dottoressa* angesprochen werden, obwohl sie keinen Dokortitel haben. Auch nach dem entsprechenden Hinweis wird das nichts an der Ansprache ändern. Laut Neudecker

et al. (2007, S. 118) sollte man diese akzeptieren. Der Titel drückt für Menschen in Italien lediglich Respekt und Anerkennung für bereits erbrachte akademische Lebensleistungen aus. „Italiener titulieren sich mit großer Vorliebe gegenseitig, um so einem jeden Menschen das Gefühl zu geben, er sei eine herausragende Persönlichkeit.“ Neben dieser reinen Höflichkeit verbirgt sich aber sicher auch der Gedanke, sich die Gunst eines Höher stehenden zu sichern. „Erlangt man diese, so können mittels dieses Netzwerkes viele Ziele leichter erreicht werden (vgl. Neudecker, 2007, S. 121).

Im Umgang mit Vorgesetzten wird höfliches, respektvolles, oft fast schon serviles Verhalten erwartet. Das lässt sich mit der kulturellen Verankerung von **Hierarchieorientierung** beschreiben (vgl. Neudecker, 2007, S. 121). In Italien gibt es ein stark hierarchisch orientiertes Denken. Das Netzwerk Familie sichert das Überleben, wobei die Mutter (der Mamma), neben dem Vater als Oberhaupt der Familie eine wichtige Funktion innehat. Italienische Führungskräfte können sich manchmal wie kleine Könige verhalten. Sie halten die Zügel in der Hand und geben auch Informationen oft nur ungern und selektiv an die Mitarbeiter weiter. Daraus ergibt sich eine ineffektive Arbeitsweise, da Neuigkeiten nur langsam und informell bei den Mitarbeitern eintreffen. Hier wird nach dem Prinzip `Wissen ist Macht` gehandelt und so wird der Informationsfluss sowohl in der vertikalen, als auch in der horizontalen Hierarchieebene kontrolliert. Die Mitarbeiter hingegen lehnen Eigeninitiative und Handlungsspielraum oftmals ab. Auf kooperativen, demokratischen Führungsstil, wie etwa in Deutschland wird häufig mit Unverständnis reagiert. Übernahme von Verantwortung wird als Gefahr empfunden, da sie um die strenge und autoritäre Ahndung von Fehlentscheidungen und –verhalten wissen.

Auch direkte Kritik zu üben ist nur den Vorgesetzten vorbehalten. Durch eine zu direkte Kritik wird die *bella figura* einer Person ins Wanken gebracht, was etwas weiter unten noch genauer beschrieben wird. Einen Vorgesetzten zu kritisieren, ist für das Weiterkommen in einem Unternehmen wenig förderlich. Anders als in anderen Kulturen mit stark hierarchischer Orientierung, wie bspw. in China, gibt es in Italien kein Senioritätsprinzip, ähnlich wie in Deutschland. Auch findet man wenig Obrigkeitsdenken gegenüber der Staatsgewalt, im Gegensatz zu den Menschen in Deutschland. Bekommt man bspw. eine Strafe von einem Verkehrspolizist, dann wird diese keineswegs kommentarlos hingenommen, sondern meist so lange diskutiert, bis sich die Strafe zumindest stark reduziert hat. Hier geht es wieder um die flexible Handhabung von Regeln. Macht, aber im Sinne von unternehmerischem Erfolg, Reichtum, Gewitztheit (*furbezza*) und die Fähigkeit für seine Familie zu sorgen scheinen das

einzigste zu sein, dass den Menschen in Italien Vertrauen einflößt. Als positiver Aspekt dieser Art von Hierarchieorientierung, in der alle Rollen und Kompetenzen im Unternehmen klar aufgeteilt sind, ist derjenige dass dieses Gefüge Sicherheit vermittelt und Kompetenzgerangel ausschließt.

Italienische Frauen haben es nach wie vor schwer in der Berufshierarchie aufzusteigen. Gerade in den Führungsebenen müssen sie ihre Kompetenz unter Beweis stellen.

Das **Identitätsbewusstsein** der Menschen in Italien, die *bella figura* begründet sich in der wechselhaften politischen Geschichte des Landes. So definieren sich die Menschen in Italien eher über die kulturelle, als über die politische Einheit. Die Orientierung an der *bella figura* stammt noch aus der Renaissance und ist eine Wiederbelebung des elitären Erbes aus der Antike und drückt ein starkes Selbstbewusstsein aus. Zudem stärkt die 'bella figura' das Ansehen der Familie (vgl. Neudecker et al., 2007, S. 147 f). Laut Barzini (1964, S. 147) versucht man „Das Hässliche zu vertuschen, unerfreuliche und tragische Tatsachen haben, so weit wie möglich unter den Tisch zu fallen.“ Die *bella figura* ist eine Besonderheit der italienischen Kultur. Sie beinhaltet neben der Selbstdarstellung und gegenseitiger Wertschätzung, gutem Benehmen und Etikette auch Essen und modisches Bewusstsein. Zahlreiche Verhaltensweisen gehören ebenso dazu, wie gegenseitige Komplimente und die erwähnten Fehl titulierungen. Die *bella figura* eines deutschen Unternehmens wahrt man, wenn man ihnen das Gefühl gibt, bis zum geforderten Termin alle Unterlagen bereit zu haben. Problematisch für Menschen in Deutschland ist häufig der indirekte Kommunikationsstil, der aus dem konfliktvermeidenden Verhalten resultiert.


Auch die **Emotionalität** hängt eng mit dem italienischen Identitätsbewusstsein der 'bella figura' zusammen. Diese besteht neben dem modischen Auftreten auch aus der Selbstdarstellung, Theatralik, Verbal dramatik und Übertreibungen. Menschen aus Italien inszenieren sich gerne und stehen gerne im Mittelpunkt. Severgnini (2007, S. 150 ff.) beschreibt, wie sich diese Schauspiele auf der italienischen Piazza „dem gesellschaftlichen Antidepressivum“ abspielt: „... die theatralische Piazza, auf der die Rollen ständig wechseln und die Menschen mal Zuschauer, mal Schauspieler sind. (...) Wenn ein Schauspieler müde wird und sich hinsetzt, steht sogleich ein anderer auf und nimmt seinen Platz ein.“

Die Selbstsicherheit und das Gespür für ihre Mitmenschen der Italiener sind bewundernswert. So sind sie laut Neudecker et al. (2007, S. 171) wie Schauspieler, die das Leben in allen Facetten als ihre Bühne nutzen. Die Kehrseite dieser Medaille ist ihrer Meinung nach, dass diese „glänzende Selbstdarstellung in emotionsgeladene Gefühlsausbrüche umschlägt“. Diese

Emotionalität, die sich bspw. in einem Wutausbruch eines Chefs gegenüber den Mitarbeitern ausdrückt, würde Menschen aus Deutschland in hohem Maße beleidigen. Die Emotionalität und die *bella figura* stehen dennoch in keinem Widerspruch zueinander. Denn sobald der Ärger Raum bekommen hat und alles gesagt wurde, ist er auch schon wieder vergessen. Hier besteht wiederum ein Zusammenhang zur Beziehungsorientierung. Dadurch dass man eine positive Atmosphäre und eine von Vertrauen geprägte Beziehung aufrechterhält, kann man auf ein Netzwerk in allen Lebenslagen vertrauen. Freiräume werden gerne gewährt und es gibt einen verständnisvollen Umgang mit den Fehlern anderer Menschen, nach dem Motto *Leben und leben lassen*. Die Kehrseite der Emotionalität fällt Menschen in Deutschland oft darin auf, dass geplante Projekte, die anfangs mit großer Begeisterung angefangen wurden, nicht zu Ende gebracht werden. Hier gilt oft *Tra il dire e il fare, in mezzo è il mare*, was übersetzt bedeutet: Zwischen dem was man sagt und dem was man tatsächlich macht, liegt das Meer. Hier ist es hilfreich immer wieder an das geplante Projekt zu erinnern.

Zusätzlich erwähnenswert ist die regionale Disparität Italiens, das s. g. Nord-Süd Gefälle. Disparität gibt es auch in Deutschland und anderen europäischen Ländern, begründet durch geographische, klimatische, historische, soziale, gesellschaftliche und politische Entwicklungen. In Italien ist der Gegensatz aber besonders groß und ebenso die Schwierigkeit, ihn zu überwinden. Im Norden wird das Bild von Milano, Torino oder Genua geprägt, die hoch-industrialisiert sind. Der *Mezzogiorno* (Süditalien) beginnt für einige schon in Roma, für andere bei Napoli. Zwischen Nord und Süd gibt es ein angespanntes Verhältnis (vgl. z. B. Lill, 1988). In Napoli versuchte man bspw. das Autowerk Alfa-Sud anzusiedeln, um die Modernisierung des Landes voranzutreiben, was aber aufgrund fehlender Infrastruktur misslang. Die italienische Bevölkerung definiert sich laut Neuendecker et al. (2007, S. 181) auch nicht als nationale Einheit, sondern eher als Bürger ihrer Region. Manche Norditaliener sprechen von ihren südlichen Landsmännern als *cafoni* oder *terroni*, was soviel wie *Dreckfresser* oder *Bauerntölpel* bedeutet. Die inoffizielle Spaltung führt auch zu teilweise unterschiedlichen Arten der kulturellen Entwicklung. Der Unterschied zwischen Menschen aus Deutschland und Italien wird mit der regionalen Distanz immer größer.

Alle hier vorgestellten, kulturellen Standards, hängen wechselseitig zusammen (siehe Anhang 4).

Im Folgenden finden sich Angaben des Auswärtigen Amtes (2008, ) , zu den politischen-, wirtschaftlichen-, militärischen- und kulturellen- Beziehungen zwischen Deutschland und Italien.



## **Politische Beziehungen**

---

Die deutsch-italienischen Beziehungen sind eng. Gemeinsamkeiten in der historischen Entwicklung (Deutschland und Italien als *späte Nationen*), die heutige Position beider Länder in der Mitte Europas und ihre Mitgliedschaft in der Europäischen Union, der umfangreiche Handelsaustausch sowie die Vielschichtigkeit der Kontakte (u.a. Kultur, Tourismus, Sport, gesellschaftliche Gruppen, Gewerkschaften, in Deutschland lebende Italiener) stellen eine exzellente Basis dar. Gelegentlich auftretende Meinungsverschiedenheiten in Einzelfragen betreffen in erster Linie Fragen der internationalen Politik, zum Beispiel die Diskussion um eine Reform des Sicherheitsrates der Vereinten Nationen.

Die Regierungen und Parlamentarier aus Deutschland und Italien stehen in einem regelmäßigen Meinungsaustausch, der durch zahlreiche Begegnungen im Rahmen internationaler Konferenzen (u.a. EU, NATO, Vereinte Nationen, G7/G8-Treffen) ergänzt wird. In beiden Parlamenten gibt es eine bilaterale Freundschaftsgruppe. Auch Bundespräsident Köhler und der italienische Staatspräsident Napolitano führen einen engen Dialog. Am Comer See liegt mit der *Villa Vigoni* ein eigens zur Pflege des bilateralen Austauschs ins Leben gerufenes deutsch-italienisches Gesprächsforum, in dem zahlreiche Veranstaltungen zu Fragen der Politik, Wirtschaft, Kultur und Wissenschaft stattfinden. Die politischen Stiftungen spielen ebenfalls eine wichtige Rolle für die deutsch-italienischen Beziehungen.

## **Wirtschaftliche Beziehungen**

---

Deutschland ist Italiens wichtigster Handelspartner. Im bilateralen Handel sind die italienischen Importe im Jahr 2006 um 8,4% gestiegen; die Exporte nach Deutschland nahmen um 8,8% zu. Der deutsche Handelsbilanzüberschuss ist im Verhältnis zum Vorjahr mit 15 Mrd. Euro nahezu gleich geblieben. 13,1% der italienischen Exporte gingen 2006 nach Deutschland, während 16,7% der Importe Italiens aus Deutschland kamen. Der Schwerpunkt der deutschen Auslandsinvestitionen entfällt eindeutig auf Norditalien. Unter den ausländischen Investoren rangiert Deutschland hinter den Niederlanden, Frankreich, Großbritannien, Luxemburg, den USA, der Schweiz und Spanien an achter Stelle.

## **Militärische Beziehungen**

---

Neben der gemeinsamen Einbindung in die NATO, ESVP (Europäische Sicherheits- und Verteidigungspolitik), OSZE (Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa) und die Vereinten Nationen bestehen enge und starke bilaterale militärische Beziehungen. Dies beinhaltet u. a. regelmäßige, bilaterale Gespräche auf allen Ebenen der militärischen Hierarchie aller Teilstreitkräfte sowie feste Austauschprogramme von Soldaten. Der Austausch von Stabsoffizieren ist ein sichtbares Zeichen der vertrauensvollen und engen Zusammenarbeit sowie der guten militärischen Beziehungen durch das gemeinsam betriebene taktische Ausbildungskommando für Luftstreitkräfte in Decimomannu/Sardinien. Es gibt in einzelnen Projekten eine enge rüstungswirtschaftliche Kooperation. In verschiedenen Auslandseinsätzen der Vereinten Nationen, NATO und EU arbeiten deutsche und italienische Verbände und Stäbe ebenfalls abgestimmt und erfolgreich zusammen.

## **Kulturelle Beziehungen**

---

Die in Jahrhunderten gewachsenen deutsch-italienischen Kulturbeziehungen haben einen besonders intensiven Charakter. In keinem anderen Land unterhält Deutschland so viele kulturelle Institutionen wie in Italien; sie gehören z.T. auch zu den ersten Gründungen ihrer Art überhaupt: Vier wissenschaftliche Institute (Deutsches Archäologisches Institut seit 1829, Biblioteca Hertziana seit 1912, Deutsches Kunsthistorisches Institut Florenz seit 1897, Deutsches Historisches Institut seit 1888), vier Häuser mit Stipendien für Künstler (Villa Massimo in Rom, Villa Romana in Florenz, Villa Serpentara und Casa Baldi in Olevano Romano), sieben Goethe-Institute (Rom, Neapel, Mailand, Turin, Genua und Triest sowie Palermo, das sich unter einem Dach mit dem französischen Kulturinstitut befindet), das Museum Casa di Goethe in Rom, die deutsch-italienische Begegnungsstätte *Villa Vigoni* am Comer See und schließlich weit über 30 private deutsch-italienische Kulturinstitute, von denen 23 Zuwendungen des Auswärtigen Amts erhalten. Auch Italien hat in Deutschland die relativ größte Zahl seiner Kulturinstitute.

Daneben bestehen in Italien drei deutsche Schulen (Rom, Mailand, Genua), von denen die Deutsche Schule Rom im Jahr 2001 bereits ihr 150-jähriges Jubiläum feiern konnte.

Die Botschaft führt in Zusammenarbeit mit dem Goethe-Institut in Italien und ca. 200 Helfern (italienische Deutschlehrer, Lektoren, Fremdsprachenassistenten) seit Herbst 2004 eine landesweite Kampagne zur Förderung der deutschen Sprache *Deutsch macht mobil* an

italienischen Schulen durch. Bislang konnten landesweit weit über 50.000 Schüler erreicht werden.

An 15 italienischen Schulen läuft gegenwärtig ein erweiterter Deutschunterricht, der mit dem deutschen Sprachdiplom II (DSD II) abgeschlossen wird. 2006 konnten an elf dieser Schulen Prüfungen zum DSD II abgelegt werden. Das Modell deutscher bilingualer Abteilungen an italienischen Gymnasien, das bereits am Liceo Galvani in Bologna erfolgreich läuft, ist mittlerweile an zwei weiteren Schulen (Piacenza und Udine) eingeführt worden. Weitere Schulen befinden sich in der Vorbereitung.


Das im Jahre 2003 gegründete *Deutsch-Italienische Hochschulzentrum* (DIH, Ateneo Italo-Tedesco) hat die Aufgabe, die Hochschulzusammenarbeit zwischen beiden Ländern zu intensivieren. Es widmet sich neben der Information zu Studien- und Stipendien-Angeboten der Förderung der Einrichtung deutsch-italienischer Studiengänge, die mit einem doppelten bzw. gemeinsamen Titel abschließen sowie internationaler Graduiertenkollegs. Im Mai 2006 organisierte das DIH in Rom die zweiten Deutsch-Italienischen Hochschultage. Im Oktober 2004 wurde in Rom ein Informationsbüro des Deutschen Akademischen Austauschdienstes (DAAD) eröffnet. Aufgabe des Büros ist in erster Linie die Beratung italienischer Studenten hinsichtlich Studien- und Fördermöglichkeiten für ein Studium in Deutschland. Der DAAD entsendet gegenwärtig Austauschlektoren an zehn italienische Universitäten. Darüber hinaus sind an italienischen Universitäten ca. 200 Ortslektoren aus Deutschland tätig.


### 3.3 Italien-Österreich

Erwähnenswert für die kulturelle Verflechtung zwischen Österreich und Italien ist das Kanaltal (italienisch: *Val Canale*, slowenisch: *Kanalska dolina*, furlanisch: *Val Cjanâl*) mit seinem Zentrum Tarvis. Das Kanaltal trennt die Karnischen von den julischen Alpen und den Karawanken. Es grenzt im Norden an Österreich und im Osten an Slowenien. Der westliche Teil entwässert über die Fella in die Adria, bei Camporosso liegt auf einer Höhe von 805 m die unscheinbare *Saifnitzer Wasserscheide* zur Gailitz hin. Der Name Kanaltal hat seine Wurzeln im friulanischen Wort „Chianâl“ oder „Cjanâl“, welches für schlauchartige Täler (Berggräben) steht.

Das Kanaltal im nördlichen Friaul ist eine für den Alpenraum einzigartige Region. Alle drei großen europäischen Sprachfamilien - Germanen, Romanen und Slawen - treffen hier direkt aufeinander. Eine Konstellation, die in Europa sonst nirgends zu finden ist. Österreicher, Slowenen, Friaulaner und Italiener leben hier seit Jahrhunderten zusammen. Das bunte ethnische Mosaik zieht sich quer durch die Familien.

Die deutsch oder slowenisch sprechenden Kanaltaler sprechen ihre Muttersprache nicht in der jeweiligen Schriftsprache. Das Deutsche wird als Oberkärntnerisch der villacher Gegend, das Slowenische als gailtaler Dialekt (Zilja) gesprochen. Italienisch ist die offizielle Landessprache und Tarvis das Zentrum der italienisch-Sprachigen.

Mehrsprachige Aufschriften auf Ortsschildern haben oftmals wenig mit dem Bemühen um die Minderheiten der Region zu tun. Sie dienen dem Einkaufstourismus der österreichischen und slowenischen Nachbarn. Die rein deutschsprachigen Schulen (Goggau, Tarvis, Malborgeth, Pontafel) und slowenisch-/deutschsprachigen (Saifnitz, Uggowitz, Leopoldskirchen) des 19. Jahrhunderts sind Vergangenheit. Während des Faschismus gab es nur Italienisch als Unterrichtssprache. Nach 1945 genehmigte man einigen Volksschulen den Deutschunterricht als Freigegegenstand am Nachmittag. 1973 wurde der zunächst auf einheimische Kinder beschränkte Deutschunterricht auf alle schulpflichtigen Kinder erweitert. Mittlerweile wird Deutsch allen Kindern im Vormittagsunterricht angeboten (1 - 2 Wochenstunden). In Ugovizza findet seit 1982 slowenischer Nachmittagsunterricht statt ( <http://de.wikipedia.org/wiki/Kanaltal>).

Zur geschichtlichen Verflechtung zwischen Südtirol und Italien (z. B.  [www.suedtirol-reisen.com](http://www.suedtirol-reisen.com)) sollte man einen Blick in die Geschichte werden:

Ab 7000 v. Chr. sind menschliche Spuren nachweisbar. Im 4.- 5. Jahrhundert vor Christus zogen die Kelten durch das Land, jedoch ohne Spuren zu hinterlassen. Die Römer kamen in der Zeit nach 25 vor Christus und errichteten eine Verbindung über den Alpenhauptkamm nach Norden, was für die Ausweitung ihres Weltreichs große strategische Bedeutung hatte. Die Zahl der römischen Siedlungen nahm zu und die Bevölkerung wurde christianisiert und rätoromanisiert.

Nach dem Untergang des Römischen Reiches herrschte Unsicherheit. Bajuwaren, Langobarden, Franken und Slawen brachten keine klare, dauerhafte Ordnung zu Stande. Erst gegen Ende dieser Epoche waren die Verhältnisse schließlich doch geklärt: die Rätoromanen waren germanisiert worden und gehörten dem Reich des Frankenkönigs Karls des Großen an. Nur kleine Teile der Bevölkerung hatten sich in die entlegenen Gebirgstäler zurückgezogen und blieben rätoromanisch.

Als nach dem Tod Karls des Großen das riesige Frankenreich geteilt wurde, kamen Unterland und Überetsch an Trient während das restliche Südtirol dem Herzogtum Bayern zufiel. Es wurde damit ein Teil des Deutschen Reiches.

Schon im 13. Jh. gab es eine mustergültige Verwaltung und Schutzprivilegien sorgten für einen blühenden Durchzugshandel. Das Land war als wohlhabend bekannt und begehrt. Unter Meinhard II. wird Tirol 1271 zum ersten Mal als selbständige *Herrschaft Tirol* bezeichnet. 1363 übergab Margarete Maultasch die Regierungsgewalt über Tirol an Rudolf IV. von Habsburg.

In der Übergangsphase vom Mittelalter in die Neuzeit steckte Tirol in einer schweren Finanzkrise. Bergbaupolitik und hohe Lebensmittelpreise trieben die Zinsforderungen an die Bauern in die Höhe. 1525/26 kam es zum Bauernkrieg, angeführt von Michael Gaismair, der 1532 ermordet wurde. Die Pläne der Bauern scheiterten.

Im 17. Jahrhundert verlor Tirol den Anschluss an die gesamteuropäischen Entwicklungen und geriet ins politische Abseits. Die katholische Kirche übte während dieser Zeit konkurrenzlos ihre Macht im Land aus. Man sprach vom *Heiligen Land Tirol*.

1796 bedrohten französische Truppen das Land, es wurde der Verteidigungszustand ausgerufen und das "göttliche" Bündnis mit dem Herzen Jesu verkündet. 1805 und 1809 kam es zum Krieg, der Österreich eine Niederlage bescherte. Die Tiroler kämpften unter Andreas

Hofer alleine weiter und schlugen anfänglich die Bayern und Franzosen in drei Schlachten am Berg Isel. In der vierten Schlacht am 1.11.1809 wurden die Tiroler schließlich vernichtend besiegt und Andreas Hofer in Mantua standrechtlich erschossen. Nach der Niederlage Napoleons 1814/15 wurde Tirol Österreich wieder zugesprochen.

Obwohl Mitglied des Dreibundes mit Österreich/Ungarn und Deutschem Reich erklärte Italien - nachdem ihm dafür im Londoner Vertrag die Brennergrenze und Triest zugesprochen wurde - 1915 Österreich den Krieg. Am 10. September 1919 dann die Trennung Tirols: Südtirol wurde im Friedensvertrag von St. Germain Italien zugesprochen und somit von Tirol und Österreich getrennt.

Die Südtiroler hatten nun eine schwere Zeit zu durchleben. Sehr bald wurde (vor allem auf Initiative des Trentiners Ettore Tolomei) mit der Italianisierung des Landes begonnen, die nach der Machtergreifung Mussolinis durch Verbot und Abschaffung der einheimischen Verwaltung, Brauchtum und Sprache besonders vorangetrieben wurde. Durch italienische Zuwanderung sollte die Italianisierung gefördert werden.

Mit Hitler gemeinsam wurde in der Berliner Vereinbarung ein groteskes Umsiedlungsprojekt, die *Option*, das schwärzeste Kapitel der Südtiroler Geschichte, in die Wege geleitet. Die deutschsprachige Bevölkerung Südtirols musste sich entscheiden, ob sie italienisch werden, oder in das Deutsche Reich auswandern wollte. In der damaligen Atmosphäre stimmten 86 % der Südtiroler für das Verlassen der Heimat. Der Zweite Weltkrieg vereitelte jedoch die Durchführung dieses Projektes und die meisten Südtiroler konnten in ihrer Heimat bleiben.

Die deutschsprachige Bevölkerung wurde nach dem Zweiten Weltkrieg im Pariser Vertrag durch ein Autonomiestatut als Minderheit unter Schutz gestellt. Dieses Statut wurde aber nur zögerlich verwirklicht. Der Unmut äußerte sich in den 60er Jahren durch zahlreiche Terroranschläge deutschnationalistischer Gruppierungen. Erst in einem zweiten Autonomiestatut, dem s. g. *Paket*, wurden die Selbstverwaltungsbefugnisse gestärkt. Im Jahr 1992 kam es diesbezüglich zur offiziellen Streitbeilegungserklärung zwischen der Schutzmacht Österreich und Italien.

Die Autonomiebefugnisse verschafften den Südtirolern die Möglichkeit, sich auf wirtschaftlichem und kulturellem Gebiet zu entfalten. Heute ist Südtirol eine der reichsten Wirtschaftsregionen Italiens und ein beliebtes Reiseziel. Wohlstand und Lebensqualität haben zu einer Entspannung der Konflikte zwischen den Sprachgruppen beigetragen. Als Modell für

die Zukunft wir von einem Großteil der Bevölkerung ein friedliches Zusammenleben der verschiedenen Kulturen gesehen.

Der Name *Südtirol* entstand im 19. Jahrhundert als Bezeichnung für den Südtteil von Tirol südlich des Brennerpasses. Zugleich wurde für den Landesteil mit italienischsprachiger Bevölkerung (Bezirke Trient und Rovereto) auch der Begriff *Welschtirol* verwendet. Die amtliche Bezeichnung lautet nach dem Südtirol-Paket *Autonome Provinz Bozen – Südtirol*. Bis 1972 trug es die Bezeichnung *Tiroler Etschland*.

Der italienische Name *Alto Adige*, (deutsch: *Hochetsch*, *Oberetschland*) wurde von Ettore Tolomei dem Französischen *Haut-Adige* nachempfunden: Für kurze Zeit war Südtirol ein Département im napoleonischen Königreich Italien gewesen. Obwohl die amtliche italienische Bezeichnung *Provincia Autonoma di Bolzano – Alto Adige* lautet, hat sich, auch in den italienischen Medien, der Ausdruck *Sudtirolo* (und die Bezeichnung der Bevölkerung als „Sudtirolesi“ statt „Altoatesini“) weitestgehend verbreitet. Seltener sind die italienischen Ortsnamen *Tirol del Sud* oder *Tirol meridionale*.

Die ladinische Bezeichnung ist *Südtirol*, amtlich *Provincia Autonoma de Balsan – Südtirol*.

Entsprechend seiner ansässigen Bevölkerungsgruppen sind Deutsch, Italienisch und Ladinisch die offiziellen Amtssprachen in Südtirol. Landesweit werden in einem Kontinuum über 40 Dialekte gesprochen. Diese südbairischen Mundarten des Dialektkontinuums haben ihre eigenen speziellen Wörter und Satzverbindungen, die aber mit im Tiroler Oberland und Osttirol gesprochenen Dialekten bis auf wenige Ausnahmen starke Ähnlichkeiten aufweisen. Häufig werden auch eingedeutschte italienische Wörter sowie Lehnübersetzungen verwendet, die sich meist auf öffentliche Einrichtungen oder Berufe beziehen, wie *Erste Hilfe* für Notaufnahme und *Hydrauliker* für Installateur.

Der italienische Bevölkerungsanteil wohnt größtenteils in den Städten Bozen, Leifers, Meran und Brixen (zu je 73 %, 70 %, 48 % und 26 % italienischsprachig) und in den Gemeinden Branzoll, Pfatten, Neumarkt und Salurn. Sämtliche Orts- und Straßenschilder, sowie ein Großteil aller öffentlichen Beschilderungen, insbesondere in Bozen, Leifers und Meran, haben zweisprachige Aufschriften, wobei die deutschen Aufschriften – mit Ausnahme dieser drei Städte – zumeist vor bzw. über den italienischen Aufschriften stehen (auch bei neuen Straßenschildern an [ehemaligen] Staatsstraßen). Neuere Bahnhofsschilder der Vinschgerbahn zeigen oft nur noch die deutschen Ortsnamen an, auch wenn ihre (aus Verschleißgründen)

ausgewechselten Vorgänger zweisprachige Aufschriften trugen. Alle Mitarbeiter von öffentlichen Ämtern sind gesetzlich zur Zweisprachigkeit verpflichtet beziehungsweise zur Dreisprachigkeit in den Gemeinden mit einer ladinischen Bevölkerung.

## **Bevölkerungsanteile**

---

In Südtirol wird offiziell zumeist von der deutschen, der italienischen oder der ladinischen Sprachgruppe gesprochen, anstatt von Bevölkerungsgruppen, da diese Bezeichnung als weniger trennend empfunden wird, zumal es allesamt Staatsbürger Italiens sind. Die Volkszählungen von 1991 und 2001 haben ergeben, dass die Bevölkerungsanteile der muttersprachlich deutschen und der ladinischen Menschen angestiegen sind, der italienischen dagegen leicht rückläufig ist.

Die größte Sprachverschiebung fand in der Gemeinde Brenner statt. Hier nahm der Bevölkerungsanteil der italienischen Sprachgruppe um 8,94 Prozentpunkte ab, während sich der deutschsprachige Anteil um 8,90 Prozentpunkte erhöhte. Der Grund hierfür könnte der Wegfall der Kontrollen an der italienisch-österreichischen Staatsgrenze sein, da die italienischsprachigen Grenzbeamten hier abgezogen wurden. In den drei größten Städten Südtirols, Bozen, Meran, Brixen, haben sich die Bevölkerungsanteile dagegen nur geringfügig verändert.

Von den 116 Gemeinden haben 103 eine mehrheitlich deutschsprachige Bevölkerung. In 81 Gemeinden liegt diese Mehrheit über 90 %: von diesen haben 69 einen deutschsprachigen Bevölkerungsanteil von mehr als 95 %; unter letzteren wiederum haben 25 Gemeinden eine über 98prozentig deutsche Bevölkerung: in Sankt Pankraz liegt ihr Anteil sogar bei 99,81 %.

8 Gemeinden, nämlich Wengen, Abtei, Corvara, Enneberg, St. Martin in Thurn, St. Christina in Gröden, Wolkenstein in Gröden und St. Ulrich in Gröden, haben eine ladinische Mehrheit. Bozen, Leifers, Salurn, Branzoll und Pfatten sind mehrheitlich italienischsprachig (vgl.



<http://de.wikipedia.org/wiki/S%C3%BCdtirol>).



#### 4. Stand der Forschung

Dieser Teil der Arbeit stellt bereits vorhandene, empirische Untersuchungen zu den Themen *In-/Direkter Kommunikationsstil in Kulturvergleich*, *Höflichkeit im Kulturvergleich* und *Sprechakte* vor. Der Schwerpunkt liegt auf den Vergleichen von Deutschen, Österreichern und Italienern, aber es werden auch Vergleiche mit Menschen aus anderen Kulturen vorgestellt, soweit sie zu einem relevanten Erkenntnisgewinn beitragen.

##### 4.1 In-/Direkter Kommunikationsstil im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien

Die deutsche Direktheit wird als auffallendes Merkmal der deutschen Kommunikation bei vielen Autoren hervorgehoben (vgl. Thomas, 1993; Schroll-Machl & Nový, 2000; Brück, 1999). Die Grundidee dieser Arbeit die unterschiedliche Direktheit in der Kommunikation und die damit zusammenhängende, wahrgenommene Höflichkeit zu untersuchen, beruht auf persönlichen Erfahrungen. Dieses Phänomen auch in der Literatur und in empirischen Untersuchungen zu finden, war das Hauptmotiv den Gegenstandsbereich weiter zu untersuchen. In allen diesen Untersuchungen wird die Direktheit Deutschen betont. Aber sie wird nicht nur betont, sondern in den meisten Fällen auch kritisiert. Die vorliegende Arbeit will nun herausfinden, *ob* und natürlich auch in welchen Situationen und *unter welchen sozialen Gegebenheiten*. Diese Arbeit geht nicht davon aus, dass Deutsche grundsätzlich immer direkter miteinander kommunizieren, als Österreicher und Italiener. Ganz im Gegenteil, will diese Pilotstudie differenzieren und Zusammenhänge beleuchten, denn einen Vergleich zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern gab es bisher noch nicht.

Im Folgenden finden sich Vergleiche bezüglich der In-/Direktheit des Kommunikationsstils zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern. Dabei wurden Deutsche und Österreicher, sowie Deutsche und Italiener verglichen, einen Vergleich zwischen Österreichern und Italienern gibt es nicht.

Beginnen wir mit den Untersuchungsergebnissen einer Studie von Brück (2000), die Deutsche und Österreicher u. A. bzgl. ihres Kommunikationsstils untersucht hat. Die Untersuchung von Unterschieden in der Direktheit machte dabei allerdings nur einen kleinen Teil aus. Sie ist der Meinung, dass man zur Hervorhebung der ihrer Meinung nach *direkten Kommunikation von Deutschen* gar keine Vergleiche mit Sprachen aus weit entfernten Ländern anstellen muss. Schon der Vergleich mit dem Nachbarland Österreich bringt interessante Ergebnisse: Deutsche, kommunizieren direkter als Österreicher. Dieses Ergebnis ist umso erstaunlicher,

da Deutsche und Österreicher doch die vermeintlich gleiche Sprache sprechen. Sie argumentiert, dass gerade weil sie die vermeintlich gleiche Sprache sprechen, Missverständnisse oft nicht auf die Kommunikation zurückführt, was ein grober Fehler ist und weshalb sie u. A. diesen Gegenstandsbereich genauer untersuchte. In ihrem Untersuchungsdesign hat sie Deutsche, die sich zwischen vier Monaten und 20 Jahren in Österreich aufhielten, untersucht und die Ergebnisse weiter verstärkt durch Interviews mit Österreichern, die längere Arbeitsaufenthalte in Deutschland hinter sich gebracht hatten. Sie arbeitet dabei vor allem mit kritischen Interaktionssituationen.

Diesen Ansatz kann man methodisch zwar mikroanalytisch (vgl. Bolten, 2007, S. 104) verorten, dennoch ist er bereits eher an makroanalytischen Erkenntnissen interessiert. In Deutschland werden Untersuchungen dieser Art vor allem von Alexander Thomas (1991) durchgeführt, in den USA z. B. von Cushner & Brislin (1986). Zudem wertete sie geleitete Gruppendiskussionen mit Menschen aus Deutschland und Österreich aus. Neben den Kategorien *Konfliktvermeidung*, *Sozialorientierung*, *Titel- und Hierarchiebetonung*, *Gelassenheit gegenüber Regeln* und *geringe Kundenorientierung* erhob sie den indirekten Kommunikationsstil als die österreichische Ausprägung eines vorliegenden Kulturstandards. Die Ergebnisse zeigen deutlich, dass sich Deutsche und Österreicher in ihrem Kommunikationsverhalten unterscheiden. So stellte sich in der Untersuchung heraus, dass der Kommunikationsstil von Deutschen dominiert wird vom Sachaspekt der auf Problemlösung ausgerichtet ist. Der Kommunikationsstil der Österreicher hingegen wird dominiert vom Beziehungsaspekt, der auf Konfliktvermeidung ausgerichtet ist. Der österreichische Kommunikationsstil wird von ihr demnach als sehr indirekt, fast schon asiatisch höflich bezeichnet. Menschen aus Deutschland hingegen versuchen, mit einer direkten, klaren und sachlichen Diskussion deutliche Ergebnisse zu erzielen. „Während Deutsche bei Österreichern das Gefühl bekommen, daß (sic) sie nie sagen, was sie denken und daher unaufrichtig und falsch sind, bemängeln die Österreicher, daß (sic) sie von Deutschen immer wieder frontal angegriffen und durch deren Schroffheit verletzt werden. Die zentrale Aussage auf Seiten (sic) der Deutschen ist, dass Österreicher nie wirklich sagen „was Sache ist“. Die Österreicher aber fühlen sich von den Deutschen durch deren Direktheit vor den Kopf gestoßen“ (Brück, 2000, S. 34).

Österreicher sind sehr darauf bedacht, den Gesichtsverlust des Gesprächspartners mit Hilfe der indirekten Form zu vermeiden. Natürlich ist es Zweck der Kommunikation Probleme zu lösen, „doch darf dabei nie die Beziehung der kommunizierenden Personen vernachlässigt werden“ (vgl. Brück, 2000, S. 35). Diese Untersuchung gibt einen deutlichen Hinweis auf

Unterschiede im Kommunikationsstil und Anlass zur weiteren, detaillierteren Untersuchung des Gegenstandsbereichs.

Eine weitere Untersuchung von Sugitani (1996, S. 241 ff), stellt in seinem Vergleich kritischer Interaktionssituationen zwischen Deutschen und Japanern fest, dass Japaner von der Direktheit der deutschen Meinungsäußerung immer wieder überrascht werden. Japaner sind in der Regel eher zurückhaltend mit ihrer Meinung und versuchen die Perspektive des Gesprächspartners zu übernehmen. Dieses Verhalten kann man seiner Meinung nach auch in anderen Bereichen wieder finden, bspw. wenn sie bestimmte Sachverhalte beschreiben sollen. Was diese Untersuchung so interessant macht, ist zudem sein Hinweis, dass Japaner durchaus sehr direkt sein können und zwar dann, wenn sie mit ihren beruflich Untergebenen sprechen. Hier findet sich ein Hinweis zur Abhängigkeit der direkten Kommunikation von hierarchischen Verhältnissen. Das wird in dieser Untersuchung berücksichtigt werden.

In einem weiteren Vergleich des Kommunikationsstils von Deutschen und Briten hebt Kainzbauer (2002) den Kommunikationsstil der Deutschen als „einzigartig in seiner Direktheit“ hervor. Sie betont dabei vor allem die (negativen) Konsequenzen, die für beide Kommunikationspartner dadurch entstehen können. Ähnlich wie Brück (2000) argumentiert sie, dass es durch Unterschiede im direkten Kommunikationsstil, bei Briten und Deutschland zu einer gegenseitigen negativen Interpretation von Direktheit als Unsensibilität und Unhöflichkeit und Indirektheit als Falschheit kommen kann. In dieser Untersuchung wird ein Bezug hergestellt zwischen Indirektheit in der Kommunikation und Unhöflichkeit, der in dieser Arbeit aufgegriffen wird.

Mazza Moneta (2000) untersuchte Deutsche und Italiener bezüglich der Einflüsse von Stereotypen auf die interkulturelle Kommunikation. Sie stellte fest, dass italienische Studierende, die Deutsche als nicht besonders „*artistic, passionate, sophisticated* und *talcative*“ betrachten (vgl. Mazza Moneta, 2000, S. 87), also als wenig künstlerisch, leidenschaftlich, intellektuell und gesprächig. In einer Übersicht stellt sie zusammen, dass schon König Robert von Neapel in einen Brief an Papst Clement V. von der Rauheit der deutschen Sprache berichtet und das sich seiner Meinung nach das Barbarentum der Deutschen auch in ihrer Sprache bemerkbar macht (vgl. Mazza Moneta, 2000, S. 102). Sie erwähnt die Sprechkunst der Italiener, die das Reden der italienischen Heiligen charakterisiert und dass sie an nichts so sehr glauben wie an die Rhetorik. In Italien wird gerne debattiert und es gibt endlose

Gespräche an Cafétischen und häufiger Meinungs Austausch auf den Straßen. Die Italienischen Probanden charakterisieren sich selbst als *talcative* mit einem Prozentsatz von 63% (vgl. Mazza Moneta, 2000, S. 120). Die Kunst der Menschen in Italien gut zu reden ist gepaart mit der Neigung viel zu reden und mit der Fähigkeit gleichzeitig mit allen anderen zu reden. Dieser Austausch findet vor allem auf der italienischen Piazza, einem Lebensmittelpunkt der Menschen in Italien statt. Mehr dazu findet sich im Exkurs-Teil dieser Arbeit. Diese Fähigkeit trägt ihrer Meinung nach ganz wesentlich dazu bei, den „Kommunikations-Lärm“, den sie dabei erzeugen, als eine Nationalcharakteristik zu erklären. Das italienische Getöse wird zu einer Art *circulus virtuosus*: „In Italien gibt es so viel Lärm, dass man selbst mit lauter Stimme reden muss, wenn man sich verständigen will, was den gesamten Lärmpegel wiederum verstärkt. Das italienische Getöse wiederum steht im Einklang mit dem italienischen Temperament. Menschen in Italien sind explosiv, unterhaltend, liebenswürdig und begeisternd. Wie kann man diese Eigenschaften haben und gleichzeitig leise sein“ (vgl. Mazza Moneta, 2000, S. 121)?

## 4.2 Höflichkeit im Kulturvergleich Deutschland-Österreich-Italien

In diesem Teil der Arbeit werden Untersuchungen von Höflichkeitsunterschieden in verschiedenen Ländern vorgestellt. Lediglich eine Untersuchung zwischen Österreichern und Italienern wurde gefunden und einige Untersuchungen zwischen Deutschen und Menschen aus anderen Ländern bezüglich Höflichkeitsunterschieden.

Held (2001) untersuchte Österreicher und Italiener. Sie wollte herausfinden was es für Italiener, Österreicher und Franzosen bedeutet *richtig zu kritisieren*, und inwieweit Höflichkeit dabei eine Rolle spielt. Sie konnte zeigen, dass je nach Einschätzung der Gewichtigkeit einer Kritik diese bewusst mit den verschiedensten Mitteln auf *inhaltlicher, textueller- und modaler- Ebene* entschärft wird, um kommunikativen Konflikten aus dem Weg zu gehen. Sie schließt, dass höflicher Stil mit situationsbedingter Rücksicht auf den Anderen verbunden ist. Die untersuchten Jugendlichen in Österreich, Italien und Deutschland äußern ihre Kritik je nach Einschätzung der sozialen Tragweite der Kritik. Der höfliche Stil zeigt bei allen weitgehend dieselben Merkmale. Folgende Unterschiede ließen sich trotzdem feststellen: Die Jugendlichen in Italien duzen sich schneller als jene in Österreich und Frankreich und tendieren mehr zur Verwendung expliziter Beziehungssignale wie Gesprächswörter und kommunikativen Vorspann. Sie zeigen außerdem etwas mehr *spontane Kreativität* als die Jugendlichen in Österreich. Höflicher Stil hat ihrer Meinung nach mit erlernter Kultur- und Sozialkompetenz zu tun und mit persönlicher Lebensart, Weltanschauung und 'life-style'. Jede soziale Handlung ist Ausdruck höflichen und unhöflichen Stils. Kritisieren ist ein fundamental unhöflicher Sprechakt, weil er massiv in das Territorium des Anderen eingreift und damit seinen Freiraum massiv beeinträchtigt. Als negative Bewertung, Missbilligung oder Ablehnung von Handlungen, Charaktereigenschaften, Gütern oder Ansichten des Gesprächspartners verletzt er dessen Würde und Selbstwert. Jeder höfliche Sprecher muss deshalb richtig kritisieren. Richtig kritisieren bedeutet ihrer Meinung nach, die Unhöflichkeit der Kritik durch Höflichkeit der Situation entsprechend auszugleichen. Richtige Kritik ist für sie eine Frage der Sensibilität. Höflicher Kritik-Stil entsteht ihrer Meinung nach, aus der Summe kulturellen Wissens, sozialer Erziehung und subjektiver Einschätzung der Gewichtigkeit der Handlung, im Zusammenhang mit bestimmten situativen Faktoren. Je schwerwiegender und notwendiger eine Kritik ist, umso höher ist der Aufwand um die Gesichter der beiden Gesprächspartner zu wahren. Richtiges kritisieren ist demnach ein wahres Kunststück an Diplomatie. Nicht nur ein

hohes, psychologisches Einfühlungsvermögen ist hier notwendig, sondern auch gute Beherrschung der sprachlichen Nuancenkompetenz.

Weitere Untersuchungen zur Frage höflicher Kritik findet man bei Olshantain und Weinbach (1987), die sich im Rahmen des Cross Cultural Pragmatics Project von Blum-Kulka, House & Kasper (1989) damit beschäftigt haben.

Sandu (2001) untersuchte das Gesprächsverhalten von Deutschen und Rumänen. Er stellt gewisse Unterschiede fest und schließt, dass Höflichkeit zwar als kommunikative Universalie gilt, was jedoch nicht ausschließt, dass sich kulturell bedingte Höflichkeitsstile entwickeln. Oft wird Höflichkeit als das *sorgfältige Eingehen auf den Partner* bezeichnet. Jedoch hat Höflichkeit viele Nuancen und es gehört seiner Meinung nach ein gewisses Fingerspitzengefühl, empathische Fähigkeit und Kenntnisse über die Normalität des anderen dazu.

Günther (2001) beschäftigte sich mit Höflichkeitspraktiken in der interkulturellen Kommunikation, am Beispiel chinesisch-deutscher Interaktionen. Anhand von konkreten Beispielen zeigt sie, dass in der interkulturellen Kommunikation zwischen Menschen aus China und Deutschland, die Höflichkeitspraktiken aus unterschiedlichen Grundlagen und Quellen stammen. Die Interagierenden orientieren sich ihrer Aussage nach, einerseits an ihrer jeweiligen kulturspezifischen Höflichkeitsrhetorik, zum anderen verwenden sie aber auch stereotypes Vorwissen über die fremde Kultur und Anpassungsversuche an fremdkulturelle Interaktionskonventionen. Sie schließt, dass Höflichkeitspraktiken in der interkulturellen Kommunikation keineswegs nur Reproduktionen von statischen Höflichkeitssystemen sind. Es treffen vielmehr unterschiedliche Kombinationen eigen- und fremdkultureller Konventionen aufeinander, sowie Phänomene die aus der interkulturellen Situation selbst entstehen.

Yamashita (2001) untersuchte Deutsche und Japaner bezüglich der Charakteristika von Höflichkeitsstilen. Theoretischer Ausgangspunkt war die Unterscheidung zwischen einem dynamischem Höflichkeitsstil und statischer Höflichkeitsform. Aus der Verhaltensbeobachtung muttersprachlicher Teilnehmer/innen ergab sich, dass die Aspekte der *positiven Höflichkeit* sowohl im Deutschen als auch im Japanischen besonders wichtig sind. Yamashita (2001) schließt, dass es im Deutschen offenbar einen Zusammenhang zwischen

Höflichkeitsstil, Äußerungslänge und Hörsignal-Frequenz gibt. Weiterhin spielt der Gebrauch des Konjunktivs nur eine geringe Rolle. In beiden Sprachen unterstützen humorvolle Äußerungen die Höflichkeit. Im Deutschen entsteht Witziges meist aus dem Gesprächskontext, im japanischen gibt es eher anekdotenhafte Bemerkungen.

### **4.3 In-/Direkter Kommunikationsstil und Höflichkeit im Kulturvergleich**

In diesem Teil der Arbeit werden Untersuchungen vorgestellt, die unterschiedliche Kulturen hinsichtlich In-/Direktem Kommunikationsstil und Höflichkeit bereits untersucht haben. Ein Vergleich von allen drei Kulturen: Deutschen, Österreichern und Italienern gab es bisher noch nicht.

Held (2001) verglich Österreicher, Italiener und Franzosen hinsichtlich eines höflichen Kritik-Stils. Für sie ist ein höflicher Kritik-Stil, die Summe kulturellen Wissens, sozialer Erziehung und subjektiver Einschätzung der Wichtigkeit der Handlung, im Zusammenhang mit bestimmten situativen Faktoren. Je schwerwiegender und notwendiger eine Kritik ist, umso höher ist der Aufwand um die Gesichter der beiden Gesprächspartner zu wahren. Richtiges kritisieren ist demnach ihrer Meinung nach ein wahres Kunststück an Diplomatie. Man braucht nicht nur ein hohes psychologisches Einfühlungsvermögen, sondern auch gute Beherrschung der sprachlichen Nuancenkompetenz. Bei der Befragung wurden jeweils 50 österreichische, italienische und französische Studierende bestimmte Situationen vorgegeben, in der sie Kritik bezüglich eines mangelhaften Sachverhalts äußern mussten. Die Situationen bedeuteten für beide Gesprächspartner einen sehr hohen Gesichtsverlust, weil sie in die private Sphäre der anderen Person eingreifen. Beispiel: Einer Freundin musste gesagt werden, dass sie unangenehm nach Schweiß riecht. Mehr als die Hälfte aller Befragten begaben sich bei der Äußerung dieser Kritik in die totale Indirektheit. Held interpretierte, dass gerade in Situationen mit enger und solidarischer Beziehung, bei denen die Höflichkeit im Vordergrund der Kritik steht, verschiedenste Entschärfungsstrategien angewandt werden. Dieses Ergebnis ist sehr interessant, denn für die vorliegende Arbeit stellt sich die Frage, ob in Situationen der Unternehmenskommunikation, in einem Hierarchieverhältnis zwischen Gleichgestellten, die Kommunikation nicht sogar am direktesten ist.

Interessant für diese Arbeit ist der Umstand, dass es keine auffälligen Unterschiede zwischen Österreichern und Italienern bezüglich des höflichen Kritik-Stils gibt und beide Kritik-Stile die gleichen Merkmale aufweisen. Ein Unterschied zwischen Italienern und Österreichern bestand darin, dass sich Italiener schneller duzen würden und mehr explizite Beziehungssignale und spontane Kreativität in der Kommunikation verwenden (vgl. Held, 2001).



Tiitula (2001) untersuchte Deutsche und Finnen bezüglich der Adressierungen, also der Art und Weise wie sie ihren Gesprächspartner jeweils ansprechen, als wichtiges Element bei der Regelung und Konstitution sozialer Beziehungen. Kulturelle Unterschiede im Gebrauch der direkten Anrede sind auffällig, sie werden aber oft auf Mentalitätsunterschiede zurückgeführt. Neben der direkten Anrede untersuchte sie außerdem, inwieweit der kulturell unterschiedliche Gebrauch auf unterschiedliche Strategien der Höflichkeit zurückführbar ist. Das Untersuchungsmaterial stammt aus deutschen und finnischen Fernsehdiskussionen. Sie schließt, dass Adressierungsformen in einer fremden Kultur und Sprache rein sprachliche Schwierigkeiten bereiten. Für Finnen ist die deutsche Höflichkeitsform *Sie* wegen der 3. Person schwierig und wird üblicherweise durch die 2. Person Plural ersetzt. Für Deutsche sind die finnischen, indirekten Adressierungsmöglichkeiten ein Problem und sie neigen zu einem allzu leichtfertigen Gebrauch des zu direkten *du*. In der Interkulturellen Kommunikation führen ihrer Meinung nach Unterschiede bezüglich der Adressierungsformen dann zu Missverständnissen, wenn die Verwendung nach eigenkulturellen Normen interpretiert wird. In interkulturellen Situationen ist die Bearbeitung von Missverständnissen deshalb schwieriger, weil die Auffassung der Beteiligten über Reparaturmechanismen nicht geteilt wird. Interkultureller Takt erfordert andere Strategien als intrakultureller. Wichtig bei der Konfliktvermeidung ist vor allem eine gemeinsame Gruppenidentität.

Auch Neudecker (2007, S. 71), die in einer Studie italienische Kulturstandards (nach den makroanalytischen Ansätzen von Alexander Thomas) untersuchte, stellt fest, dass die Menschen in Italien immer bestrebt sind, eine harmonische und kameradschaftliche Atmosphäre herzustellen. Direkte Kritik und allzu offene Kommunikation vermeidet man lieber, um eine positive Beziehung zu seinem Gegenüber zu wahren und um diese nicht zu gefährden. An diesem Punkt stoßen ihrer Meinung nach Deutsche und Italiener oft an ihre Grenzen. Aufgrund des deutschen Kulturstandards *schwacher Kontext* sind Deutsche es nicht gewöhnt, zwischen den Zeilen zu lesen und Kritik in indirekter Form zu üben, was zu einer Vielzahl von Missverständnissen und Problemen in der interkulturellen Interaktion führt.

#### 4.4 Sprechakte

Nelson, Al Batal und El Bakary (2002) untersuchten Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen Kommunikationsstilen von ägyptischen Arabern und US-Amerikanern bezüglich des Sprech-Akts *Verweigerung*. Sie verwendeten eine modifizierte Version des 12-Item Discourse Completion Tests (DCP) von Beebe, Takahashi und Uliss-Weltz (In: R. Scarcella, E. Anderson, S. Krashen (Hrsg.)) zur Datenerhebung. Der DCP enthält drei Aufforderungen, drei Einladungen und drei Vorschläge. Jeder Situations-Typ beinhaltete eine Verweigerung gegenüber einer Person mit höherem Status, einer Person mit gleichem Status und einer Person mit niedrigerem Status. Um eine möglichst wirklichkeitsgetreue Kommunikations-Situation zu simulieren las der Interviewer die Situation laut vor und die Teilnehmer/innen antworteten verbal. Die Interviews wurden aufgenommen, die ägyptischen auf Arabisch, die amerikanischen auf Englisch. Die Aufnahmen wurden transkribiert. 30 US Interviews ergaben 358 Verweigerungen und 25 ägyptische Interviews ergaben 300 Verweigerungen. Die Verweigerungen wurden anhand von Kodierungs-Kategorien (nach Beebe et. al. 1990) in Strategien unterteilt. Zwei trainierte Kodierer/innen kategorisierten die Strategien. Die Interraterreliabilität belief sich auf 89% für die US-amerikanischen Daten und 85% für die arabischen Daten. Das Datenmaterial wurde ausgewertet bezüglich der Häufigkeit der verwendeten Strategien, der Dimension *In-/Direktheit des Kommunikationsstils*, *Geschlecht* und *Status*. Die Ergebnisse zeigen, dass beide Gruppen ähnliche Strategien mit ähnlicher Häufigkeit verwenden um zu verweigern. Sie unterscheiden sich jedoch in der Häufigkeit indirekter Strategien: Ägyptische Araber (Männer) verwenden weniger Indirektheit als US-Amerikaner (Männer).

In dieser Untersuchung wurde die In-/Direktheit von Äußerungen untersucht und zudem, inwieweit sich US-Amerikaner und ägyptische Araber diesbezüglich unterscheiden. Keinen Bezug genommen hat man in dieser Untersuchung auf den Aspekt der Höflichkeit. Es wurde lediglich untersucht, *welche* Strategien *wann* verwendet wurden. Die vorliegende Arbeit möchte diese Idee aufgreifen und dann noch einen Schritt weiter gehen: Es soll nicht nur untersucht werden, ob sich Menschen die in unterschiedlichen Kulturkreisen leben in der In-/Direktheit von Äußerungen unterscheiden, sondern auch ob sich diese Unterschiede auf eine unterschiedliche Wahrnehmung der Höflichkeit dieser Äußerungen beziehen lassen.

Herrmann und Grabowski (1994) ließen 120 Versuchspersonen die Direktheit von drei Aufforderungstypen einschätzen. Die Direktheits-Urteile unterschieden sich statistisch signifikant je nach Aufforderungstyp. Eine Begründung für das Formulieren indirekter

Aufforderungen liegt ihrer Meinung nach in der Instrumentalität. Der Sprecher will, dass ein bestimmter Zustand eintritt (Beispiel: Der Rasen ist gemäht). Die Äußerung muss also zielführend sein. Bei Aufforderungen entsteht ein Problem weil Informativität und Instrumentalität miteinander konkurrieren. Menschen neigen nämlich dazu sich Einengungsversuchen bezüglich ihres persönlichen Handlungsspielraums zu entziehen. Die Sozialpsychologie beschreibt dieses Phänomen als Reaktanz. So wird nach Herrmann und Grabowski (1994) eine Person reaktantes Verhalten an den Tag legen, um einen eingeschränkten Handlungsspielraum wieder zu erlangen. Die direkte Aufforderung kann eine solche Beeinträchtigung darstellen. Die Verpflichtungsabsicht des Sprechers wird explizit, weil die angesprochene Person keine Möglichkeit hat auszuweichen. Eine indirekte Aufforderung hingegen kann durchaus auch als Frage, Mitteilung oder Feststellung verstanden werden. Eine indirekte Aufforderung beinhaltet eine gewisse Freiwilligkeit, der Aufgeforderte wird in seinem Handlungsspielraum nicht übermäßig eingeschränkt und reaktantes Verhalten wird nicht provoziert. Direkte Aufforderungen haben das größte Risiko abgelehnt zu werden und sind damit am wenigsten instrumentell. Indirekte Aufforderungen sind sehr instrumentell allerdings wenig informativ und können missverstanden werden. „Der Sprecher muß sich bei der Produktion einer Aufforderung also zwischen der Skylla der Reaktanz und der Charybdis des Mißverstehens hindurchlavieren“ (Herrmann & Grabowski, 1994, S. 176).

#### 4.5 Deutschland-Österreich-Italien im Kulturvergleich

Untersuchungen über kulturelle Unterschiede zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern finden sich wenige. Erwähnenswert ist der makroanalytische Kulturvergleich nach Hofstede (vgl. 1980). Für die kulturellen Dimensionen *Machtdistanz*, *Individualismus-Kollektivismus*, *Maskulinität*, *Unsicherheitsvermeidung* und *Umgang mit der Zeit* finden sich im Vergleich der Länder folgende Ergebnisse:

**Machtdistanz:** Deutschland (35) zu Österreich (11) zu Italien (50),

**Individualismus-Kollektivismus:** Deutschland (67) zu Österreich (55) zu Italien (67)

**Maskulinität:** Deutschland (66) zu Österreich (79) zu Italien (70)

**Unsicherheitsvermeidung:** Deutschland (65 ) zu Österreich (70) zu Italien (75)

**Umgang mit der Zeit:** Deutschland (31) zu Österreich (nicht erhoben) zu Italien (nicht erhoben).

Er erhob diese Dimensionen in einer IBM Studie in den 60iger Jahren in über 50 Ländern. Eine ausführliche Darstellung dazu findet sich auch im Anhang 6.

**Machtdistanz** ist dabei die Art und Weise in der die Mitglieder einer Gesellschaft eine Ungleichverteilung von Macht akzeptieren. Österreich erreicht dabei den niedrigsten Wert, auch im europäischen Vergleich. Dies mag seltsam erscheinen, vor allem wenn man an die scheinbar 'titelverliebten' Menschen in Österreich denkt, die sogar aus der Frau des Medizinalrats eine 'Frau Medizinalrat' machen.

**Individualismus** mit seinem Gegenpol **Kollektivismus** beschreibt das Ausmaß indem Individuen in eine Gesellschaft oder Gruppe integriert sind. Kollektivismus beschreibt nicht eine politische Richtung, sondern das Maß, wie eng Menschen in einer Gesellschaft in ihre Gruppen eingebunden sind und dort Verantwortung füreinander übernehmen.

**Maskulinität** mit seinem Gegenpol der **Feminität** beschreibt das Ausmaß und die Unterschiede der Rollenverteilung in einer Gesellschaft.

**Unsicherheitsvermeidung** beschreibt das Ausmaß, in dem sich eine Gesellschaft unsicher in Bezug bspw. auf unstrukturierte, unvorhersehbare Situationen sieht.

Der **Umgang mit der Zeit** wurde von Hofstede in einer Studie mit Studenten in 23 Ländern erhoben. Sie beschreibt das Ausmaß, in dem Menschen einer Gesellschaft mit der Zeit umgehen und wurde nur für Deutschland, nicht aber für Italien und Österreich erhoben.

Ein Kennzeichen der kollektivistischen Gesellschaft ist für Hofstede (1993) der Vorrang persönlicher Beziehungen gegenüber institutionellen- oder Sachbeziehungen. Ein Hinweis auf den italienischen Kollektivismus ist laut Dengler (1986) bspw. der italienische Klientelismus, die Mafia, die sich selbst als *amici degli amici*, Freunde der/deiner Freunde bezeichnen. So werden Arbeitsstellen häufig (und auch weit häufiger, als in Deutschland) aufgrund von *raccomandazioni*, also Empfehlungen vergeben und weniger aufgrund der Qualifikation.

Eine ausführliche Darstellung zu den italienischen Kulturstandards Familienorientierung (*familismo*), Beziehungsorientierung, flexibler Umgang mit Regeln, Hierarchieorientierung, Identitätsbewusstsein, Emotionalität, Bürokratismus und regionaler Disparität in Italien, sowie in Abgrenzung zu den Menschen in Deutschland findet sich im Exkurs Kapitel Italien-Deutschland im zwischenkulturellen Vergleich (vgl. z. B. Neudecker et al., 2007).

## 5. Zusammenfassende Modellannahmen und Fragestellung

Aus der vorliegenden Theorie sowie dem Stand der Forschung ergeben sich folgende Modellannahmen:

Die vorliegende Arbeit will untersuchen, ob sich Menschen in Deutschland, Österreich und Italien in der direkten Kommunikation, in bestimmten, festgelegten, sozialen Situation der Unternehmenskommunikation unterscheiden und welcher Zusammenhang hier zur Höflichkeit besteht. Dazu werden aus der Theorie Modellannahmen abgeleitet, die die Bereiche *Kommunikationsmodelle* und *-stile*, der *Einfluss von Kultur auf die Kommunikation* und resultierende *Unterschiede in der Wahrnehmung, Sprechakte, Höflichkeit in den zu untersuchenden Kulturen* und *soziale Komponenten der Höflichkeit*, betreffen. Diese Modellannahmen werden eingegrenzt durch den aktuellen Stand der Forschung zum untersuchten Gegenstandsbereich.

Auf der Ebene der Kommunikationsmodelle wird nach Schulz von Thun (vgl. 2002, S. 28) davon ausgegangen, dass eine Nachricht zu senden, immer auch eine bestimmte Art von Beziehung zum Kommunikationspartner auszudrücken, heißt.

Es wird zudem von einem interaktionalen Kommunikationsbegriff (vgl. z. B. Bolten, 2007) ausgegangen, bei dem jede kommunikative Handlung, die Beziehung zum Gesprächspartner beeinflusst. Menschen aller Kulturen sind sich darüber bewusst und bemühen sich in der Kommunikation immer auch um die (positive) Beziehungsgestaltung. Kommunizieren Menschen aus unterschiedlichen Kulturen miteinander, dann gilt nach Schulz von Thun (2006, S.13) das *Ideal der Stimmigkeit*. Der Blick nach innen geht zum *inneren Team*, der nach außen auf den situativen Kontext und die sozialen Variablen. Kommunikation zwischen zwei Personen findet zudem immer in einem sozialen Kontext statt, dessen Beschaffenheit den kommunikativen Akt beeinflusst.

Es wird weiterhin davon ausgegangen, dass die Bewertung von einer empfangenen Nachricht, nach einem Schema oft erhaltener Nachrichten bewertet wird. So kann es sein, dass direkte Nachrichten in einer Kultur und in einem bestimmten sozialen Kontext als sehr irritierend erlebt werden, wenn dort bspw. in der Regel indirektere Nachrichten versandt werden.

Die vorliegende Arbeit geht davon aus, dass Kommunikation immer in einem Interaktionsprozess zwischen Sender und Empfänger stattfindet. In der Kommunikation kann man vier Komponenten unterscheiden: *verbale-, nonverbale-, paraverbale- und extraverbale*

*Kommunikationskomponenten* (vgl. Bolten, 2007, S. 22). Es wird davon ausgegangen, dass diese vier Komponenten wechselseitig miteinander zusammen hängen und sie je nach Kommunikationsart unterschiedliche realisiert werden. In der vorliegenden Arbeit können, aus pragmatischen Gründen allerdings nur die *verbalen-* und *extraverbalen Komponenten* realisiert werden. Trotz dieser Einschränkung sieht sich diese Arbeit als grundlegend oder Basis schaffend, für weitere Untersuchungen, auch der para- und extraverbalen Kommunikationskomponenten. Die vier Komponenten sind über den konventionellen Zusammenhang (vgl. Bolten, 2007, S. 25) verbunden. Diese Konventionen unterscheiden sich angenommenermaßen in verschiedenen Kulturen, so wie sich Normen und Werte unterscheiden.

Die vorliegende Arbeit will kommunikative Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation verschiedener Kulturen untersuchen. Es boten sich dazu die Modellannahmen der Sprechakttheorien an, die aber, wie man später noch sehen wird, erweitert werden mussten und die im Folgenden erläutert werden.

Es mussten kommunikative Akte ausgewählt werden, da der Umfang der Arbeit nicht eine umfassende Untersuchung aller Sprechakte zuließ. Die Wahl fiel auf die Sprechakte: *Aufforderungen*, *Kritiken* und *Entschuldigungen*. Diese erschienen für den sozialen Rahmen der Unternehmenskommunikation, in dem sie untersucht werden sollten als *häufig vorkommend* und – was für die Sprechakte Aufforderungen und Kritiken gilt – als *häufig Probleme auslösend*. Kritiken und Entschuldigungen weisen zudem einen engen Zusammenhang zur Höflichkeit auf. *Kritiken* (vgl. Brown & Levinson, 1987) weil Sie besonders stark in das Territorium des Anderen eingreifen, sowie ihrer Eigenschaft als *face-threatening act (FTA)*. *Entschuldigungen*, (Ehrhardt, 2002, S. 155 f) wegen ihrer Eigenschaft als *Balancegeber in Beziehungen*.

Alle diese Sprechakte zählen zu den illokutionären, bzw. illokutiven Sprechakten, die dadurch gekennzeichnet sind, dass der Sprecher mit dem propositionalen Sprechakt eine bestimmte Sprechhandlung vollzieht (vgl. z. B. auch Searle, 1971). Diese Arbeit lehnt sich im Bezug auf die Konstruktion in-/direkter Sprechakte hauptsächlich an die Modellannahmen der Sprechakttheoretiker Herrmann und Grabowski (1980; 1994) an, die vor allen den Sprechakt *Aufforderung* eingehend untersucht haben und diesen zudem in Zusammenhang zur in-/direkten Kommunikation brachten. Dieser Zusammenhang ist für die vorliegende Arbeit natürlich besonderes interessant.

Für die vorliegende Arbeit wurde eine Kategorie absteigender Direktheit für Aufforderung, Kritiken und Entschuldigungen erstellt, angelehnt an das Modell von Herrmann und Grabowski (1994, S. 153 ff). Zur Veranschaulichung kann man sich vorstellen, dass ein Angestellter zu seinem Chef geht, um diesen zur versprochenen Gehaltserhöhung aufzufordern, die dieser ihm nach erfolgreichem Projektabschluss versprochen hat. Es ergaben sich folgende vier Kategorien von Aufforderungen, absteigender Direktheit:

1. **Direkte, explizite und unmissverständliche Aufforderungen** (z. B. „Geben Sie mir (bitte) die versprochene Gehaltserhöhung!“)
2. Frage nach-, oder Angabe der **sprecherseitigen Bedingung** (z. B. „Haben Sie mir nicht versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben?“ oder „Sie haben mir versprochen eine Gehaltserhöhung zu geben.“)
3. Behauptung des Senders, dass er eine Berechtigung hat, das Handlungsziel zu erreichen – **senderseitige Bedingung** (z. B. „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen, (demnach steht mir eine Gehaltserhöhung zu).“)
4. **Indirekte, nicht explizite Fingerzeige oder Hinweise** (hints) (z. B. „Jetzt kommt die teure Weihnachtszeit.“ „Können Sie sich noch an Ihr Versprechen erinnern?“)

Die implizierten Bedingungen nach Herrmann & Grabowski (1994, S. 167 f) ergeben sich aus dem beschriebenen, situativen Kontext:

1. **Primäres Handlungsziel E** (der Sender (Angestellte) präferiert und will einen Gehaltserhöhung).
2. **Sekundäres Handlungsziel A** (der Sender (Angestellter) unterstellt dem Empfänger (Chef), dass dieser die Handlung ausführen will und kann. Dieser hat die Gehaltserhöhung ja bei erfolgreichem Projektabschluss versprochen/angekündigt).
3. **Die Mittellegitimation V** (der Sender (Angestellter) unterstellt eine soziale Regel, nach der er zur Aufforderung legitimiert ist und zählt sich zu diesen legitimierten Personen.
4. **Die Mittelwahl I** (der Sender (Angestellte) nimmt an, dass er den Empfänger (Chef) zur Handlung verpflichten darf. Der Chef hat ihm die Gehaltserhöhung versprochen, wenn er das Projekt erfolgreich abschließt).

Für die Mittellegitimation V, nach denen der Sender eine soziale Regel unterstellt, nach der er die Berechtigung zur Aufforderung hat, ist für die vorliegende Arbeit ganz besonders interessant, da in unterschiedlichen Kulturen angenommenermaßen unterschiedliche soziale



Regeln gelten und diese sich dann auf die Direktheit der Aufforderungen, Kritiken oder Entschuldigung auswirken könnten.

Diese Modellannahmen bildeten die Basis für den Pretest, aber auch für die Hauptuntersuchung. Dazu wurden *Kommunikationssituationen im sozialen Kontext eines Unternehmens* entwickelt, angelehnt an die Modellannahmen der Höflichkeit, wie sie weiter unten beschrieben werden. Anhand der oben beschriebenen Kategorien, wurden Sprechakte unterschiedlicher Direktheit formuliert, die ein Sender einem Empfänger kommuniziert. Diese sollten von den Teilnehmern des Pretest dann auf einer Direktheitsskala eingestuft werden.

In allen vorliegenden Untersuchungen (vgl. z. B. Kainzbauer, 2002; Tiitula, 2001; Yamashita, 2001) wird immer wieder auf die hervorstechende Direktheit in der Kommunikation der Menschen in Deutschland hingewiesen. In der vorliegenden Arbeit soll untersucht werden, ob Menschen in Deutschland tatsächlich in bestimmten definierten sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation, direkter kommunizieren, als Menschen in Österreich und Italien.

Auch für die Sprechakte Kritiken und Entschuldigungen lehnte sich die vorliegende Arbeit an diese Kategorisierung an, da es keine entsprechenden Kategorisierungen gab und mit Hilfe des Pretests sowieso eine Validierung vorgenommen wurde.

Der Sprechakt Kritiken ist für die vorliegende Arbeit deshalb so interessant weil er am massivsten in das Territorium des Anderen eingreift und demnach zu einem 'face-threatening-act', einer s. g. gesichtsbedrohenden Handlung (vgl. Brown & Levinson, 1987) werden kann. Es wird ein enger Zusammenhang zur Höflichkeit angenommen. Der Sender kann die Unhöflichkeit der Kritik, durch die Wahl der sprachlichen Mittel (indirekt), abgestimmt wiederum auf die soziale Situation wählen.

In vorliegenden Untersuchungen (vgl. Neuendecker et al., 2007, S. 131) wird für den Umgang mit Menschen in Italien immer wieder darauf hingewiesen, dass sie „... sich von sachlicher Kritik sehr schnell persönlich angegriffen“ fühlen und ihre 'bella figura' bedroht sehen. Weiterhin wird darauf hingewiesen, dass Kritik indirekt formuliert werden und offene Konfrontation mit Fehlern vermieden werden sollten.“ Kritik sollte man möglichst in ein persönliches Gespräch einbauen. In der vorliegenden Arbeit wird untersucht, ob und unter welchen sozialen Bedingungen der Unternehmenskommunikation dies zutrifft.

Die Entschuldigung wird als ein Mittel gesehen, um gesichtsbedrohende Akte (*face-threatening-acts*) beim Kommunikationspartner abzuwenden (vgl. Brown & Levinson, 1978,

1987). Zudem sind sie kommunikative Ausgleichshandlungen (vgl. Goffman, 1986, S. 25) in sozialen Situationen.

Nach Ehrhardt (2002, S. 160 f) werden für den Sprechakt Entschuldigungen zusätzlich folgende Annahmen gemacht:

1. Ziel des Senders ist es, dass er dem Empfänger signalisiert, dass er sich über die Folgen seiner Handlungen bewusst ist und diese bedauert.
2. Wer sich entschuldigt, geht davon aus, dass er gegen eine Verhaltensregel verstoßen oder sie unterlassen hat. Auch dieser Punkt könnte zu Unterschieden in der Bewertung bei den untersuchten Kulturen führen, da Regeln kulturell verankert sind. Die Entschuldigung ist nur dann erfolgreich, wenn der Empfänger dem Sender abnehmen kann, dass er sie ehrlich meint.
3. Hierarchieunterschiede beeinflussen die Form der Entschuldigung. Dieser Umstand wurde in der Versuchsplanung mit einbezogen.
4. Entschuldigungen werden vollzogen, wenn man etwas getan hat dass sich gegen das Interesse des Empfängers richtet.
5. Die meisten Entschuldigungen beziehen sich auf Handlungen aus der Vergangenheit, selten auf welche die in der Zukunft liegen („Es tut mir leid, dass ich Dir nicht beim Einkaufen helfen kann.“).
6. Entschuldigungen können zwar auch nicht-sprachlich vollzogen werden, allerdings: „Man kann also davon ausgehen, dass Entschuldigungen nur dann erfolgreich vollzogen werden, wenn sie verbal manifestiert werden ...“ Ehrhardts (2002, S. 162). In dieser Arbeit werden die non-verbalen Kommunikationskomponenten, aus bereits erwähnten Gründen nicht behandelt.
7. Eine Entschuldigung vollzieht man auch dadurch, dass man das zugrunde liegende Verb verwendet. „Hiermit entschuldige ich mich.“

Die vorliegende Arbeit will die in-/direkte Kommunikation in einen Zusammenhang zur Höflichkeit bringen. Dazu bedient sie sich folgenden Modellannahmen und passt sie an das eigene Konzept an. So ist es für die vorliegende Arbeit nicht nur von Bedeutung, ob sich Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien in der Auswahl in-/direkter Sprechakte in verschiedenen Situationen der Unternehmenskommunikation unterscheiden (was mit Hilfe des Pretest erhoben wurde), sondern auch, ob sie diese als unterschiedlich höflich wahrnehmen und einstufen würden (was mit Hilfe der Hauptuntersuchung erhoben wurde). Viele bestehende Theorien zum Thema Höflichkeit gehen davon aus, dass Höflichkeit vor

alles ein regelgeleiteter Schlussprozess ist (vgl. z. B. Grice, 1979). Der Sender wählt in der Kommunikation das für ihn am besten geeignet erscheinende Mittel, um ein bestimmtes Handlungsziel zu erreichen. So wird er versuchen, jenen Sprechakt auszuwählen, der so höflich wie möglich, aber auch so direkt wie nötig ist. Hier befinden wir uns in dem gesuchten zusammenhängenden Spannungsfeld von Höflichkeit und in-/direkter Kommunikation. Formuliert ein Sprecher seine Botschaft zu unhöflich, dann wird er sein Handlungsziel ebenso wenig erreichen können, als wenn er seine Botschaft so indirekt formuliert, dass diese gar nicht als Handlungsaufforderung beim Empfänger ankommt.

Die vorliegende Arbeit nimmt an, dass Höflichkeit eine in allen Kulturen vorkommende, aber unterschiedliche Größe ist (vgl. z. B. auch Werlen, 1984, S. 324). Dieser Umstand soll besonders hinsichtlich der in-/direkte Kommunikation in bestimmten sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation untersucht werden. So wird nicht davon ausgegangen, dass Menschen aus Deutschland bspw. unhöflicher, weil sie „so direkt in der Kommunikation“ sind, sondern dass diese Form sich auszudrücken, auf sozialen Regeln beruht, die sich über Jahrhunderte geformt haben. Es ist ein Anliegen dieser Arbeit näheres über diese angenommene Regelhaftigkeit zu erfahren. Es wird nach Ehrhardt (2002, S. 30 ff) angenommen:

1. **Höflichkeit bezieht sich immer auf einen Kanon von Regeln.** Diese Regeln werden als kulturell verankert angenommen und können sich demnach von Kultur zu Kultur unterscheiden. Ein Verstoß gegen diese Regeln bringt Störungen in der Kommunikation mit sich, die der Sender einer Nachricht vermeiden will.
2. **Höflichkeit reguliert das menschliche Zusammenleben** und schafft zudem eine angemessene Distanz zwischen den Kommunikationspartnern.
3. **Höflichkeit ist eine Gradwanderung zwischen zwei Gefahren:** Ist man zu höflich, besteht die Gefahr als heuchlerisch angesehen zu werden. Ist man zu unhöflich, wird man unter Umständen als unsozial empfunden.

In allen Schriften über die Höflichkeit wird immer wieder betont, dass der **soziale Rahmen** in dem der höfliche Akt stattfindet, die entscheidende Rollen für die Auswahl des höflichen Verhaltens beim Sender spielt. Höflichkeit ist zudem einem ständigen Wandel ausgesetzt. Was vor 100 Jahren als höflich galt, ist es heute nicht unbedingt.

Die vorliegende Arbeit geht davon aus, dass **soziale Variablen** eine wesentliche Rolle bei der Gestaltung einer höflichen Situation spielen und dass Höflichkeit abhängig von folgenden sozialen Faktoren (vgl. z. B. auch bei Lange, 1984, S. 13) ist:

1. **Person** (sozialer Status, Geschlecht sowie Alter, Charakter, Gemütsstimmung)
2. **Beziehung zwischen Personen** (Standesunterschiede, persönliche Nähe – Distanz),
3. **Sozialer Rahmen** (öffentlich oder privat)
4. **Zeit**
5. **Art der Handlung** (Sprechakttyp: Aufforderung, Kritik oder Entschuldigung)
6. **Art und Weiser der Durchführung** (sehr direkt bis sehr indirekt)

Realisiert werden in der vorliegenden Arbeit alle sozialen Faktoren, wobei nicht alle Komponenten realisiert werden können, wie *Alter*, *Charakter* und *Gemütsstimmung* des sozialen Faktors 'Person', da diese Ausgestaltung den Rahmen der vorliegenden Arbeit sprengen würde. Eben sowenig wird *Lebenserfahrung*, als Einflussfaktor auf den souveränen (und demnach vielleicht höflicheren) Umgang mit kritischen Situationen berücksichtigt. Eine besondere Bedeutung fällt hier der *Beziehung der Personen zueinander* zu. So wird der Standes- bzw. Hierarchieunterschied der Kommunikationspartner in der sozialen Situation der Unternehmenskommunikation realisiert. Ganz besonders interessant ist hierbei das Ergebnis Hofstede's (vgl. 1980) zum Kulturstandard *Machtdistanz* in Österreich, die mit einem Indexwert von 11, den geringsten Wert im europäischen Vergleich einnehmen und der im extremen Gegensatz dazu stehenden Liebe zu Titeln.

## II. Empirischer Teil

### 1. Methoden

Im Folgenden werden die Funktionen von Pretest und Hauptuntersuchung, die zu untersuchenden Hypothesen, die Untersuchungsart, die Messinstrumente (Aufbau der Fragebögen) sowie die Testgütekriterien beschrieben.

#### 1.1 Funktion von Pretest, Hauptuntersuchung und explorativer Datenanalyse

Im Rahmen des hypothesenprüfenden Teils der Arbeit, sollten **Zusammenhänge und/oder Unterschiede zwischen direkter Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation, zwischen Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien aufgedeckt werden**. Dazu wurde ein Untersuchungsdesign in mehreren Schritten gewählt: Pretest und Hauptuntersuchung und schließlich eine explorative Datenanalyse.

Der Pretest erhob für drei unabhängige Stichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener), eine Direktheitsskala von Sprechakten, aus dem Kontext der Unternehmenskommunikation. Das hatte mehrere Gründe:

Für jede der drei Stichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) sollte damit eine unabhängige Direktheitsskala für drei verschiedene Sprechaktarten (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) erhoben werden. Mit Hilfe dieser Skala sollten dann mögliche **Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben, bezüglich der Direktheitseinstufung gleicher Sprechakte**, erkennbar werden (siehe auch Hypothese eins).

Die Ergebnisse des Pretests hatten aber noch eine zweite Aufgabe: Sie sollten als Bezugspunkt für die Ergebnisse der Hauptuntersuchung dienen. Diese Arbeit stellt ja unter anderem auch in Frage, ob man Direktheit in der Kommunikation– über verschiedene Kulturen hinweg – mit Höflichkeit gleichsetzen kann. In der Hauptuntersuchung wurden deshalb dieselben Sprechakte, von drei weiteren Stichproben (jedoch wieder Deutsche, Österreicher und Italiener), in Bezug auf deren wahrgenommene Höflichkeit, auf einer Höflichkeitsskala eingestuft. Auch hier wurde wieder nach **Unterschieden zwischen den Kulturenstichproben, bezüglich der Höflichkeitsseinstufung gleicher Sprechakte** gesucht (siehe auch Hypothese zwei).

In einem weiteren Schritt wurden die Versuchspersonen gebeten, nicht nur die Sprechakte nach Höflichkeit zu bewerten, sondern auch eine Wahl zu treffen, welche der genannten Sprechakte sie in genau dieser Situation auswählen würden. Hier wurde nach **Unterschieden bezüglich der Wahl eines direkten Sprechakts, bei wechselnden Hierarchieebenen von Sender zu Empfänger (niedriger-gleich-höher), zwischen den Kulturenstichproben gesucht** (siehe Hypothese drei-eins). Hier wurde angenommen, dass sie immer genau denjenigen Sprechakt auswählen würden, der sie am sichersten zum gewünschten Ziel bringen würde. Sie werden also, um an das gewünschte Ziel zu gelangen, so höflich wie *nötig*, aber auch *möglich* sein wollen und den entsprechend ihren (kulturellen) Vorstellungen angemessenen, direkten Sprechakt auswählen. Wir haben jetzt also für die verschiedenen Kommunikationssituationen (für jede Kulturenstichprobe) einen präferiert gewählten Sprechakt. Für diesen kann man jetzt zum einen, mit Hilfe der erstellten Direktheitsskala (aus dem Pretest), einen Direktheits-Skalenwert ablesen. Zum zweiten kann man für jeden dieser Sprechakte, den Höflichkeitsskalenwert auf der Höflichkeitsskala (aus der Hauptuntersuchung) ablesen, den **Direktheitsskalenwert dem Höflichkeitsskalenwert also gegenüberstellen und dann zwischen den Kulturenstichproben Vergleiche bezüglich Unterschieden/Gemeinsamkeiten in deren (Be-) Wertung feststellen** (siehe explorative Datenanalyse).

Mit Hilfe der Direktheitsskala, die wir durch den Pretest (für die drei Kulturenstichproben) über die drei Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) erhalten haben, sollte nun untersucht werden, ob es **allgemeine und spezifische Unterschiede, bei der Wahl des Sprechaktes `Kritik` und bei unterschiedlicher, hierarchischen Stellung der Kommunikationspartner zueinander** (niedriger-gleich-höher gestellt) gibt (siehe Hypothesen drei-zwei und drei-drei).

Die Hauptuntersuchung sollte zudem aufdecken, ob es **Unterschiede/Gemeinsamkeiten zwischen den Kulturenstichproben, hinsichtlich der Schnelligkeit gibt, mit der Sie eine schwierige Kommunikationssituation eröffnen**. Die Schnelligkeit wurde als ein weiterer Indikator für direkte Kommunikation angesehen (siehe Hypothese vier).

## 1.2 Hypothesen

Aus den Modellannahmen und der Fragestellung ergaben sich die folgenden Hypothesen:

### Hypothese eins

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn man Deutschen, Österreichern und Italienern Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation vorlegt und diese auf einer Direktheitsskala bewerten lässt, dann unterscheiden sie sich in der Einschätzung.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn man Deutschen, Österreichern und Italienern, jeweils vier gleiche Sprechakte, als Antwortmöglichkeiten auf neun verschiedene Kommunikationssituationen (die in einem Unternehmen stattfinden) vorlegen und sie diese auf einer vierstufigen, Skala von `sehr direkt` bis `sehr indirekt` einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten gewählten Einstufungen eines Sprechaktes (der Typen Aufforderungen, Kritiken, Entschuldigungen), Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben feststellen.

**Statistische Vorhersage (SV):** Die Mittelwerte der abhängigen Variablen (Direktheitseinstufung von gleichen Sprechakten - Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), unterscheiden sich zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener).

**Testhypothesen (TH):** Gleiche Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), werden von Deutschen, Österreichern und Italienern, auf einer Direktheitsskala, als gleich direkt eingestuft:  $H_0: \mu_1 = \mu_2$

Gleiche Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), werden von Deutschen, Österreichern und Italienern, auf einer Direktheitsskala, als unterschiedlich direkt eingestuft:  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

### Hypothese zwei

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn man Deutschen, Österreichern und Italienern Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen im sozialen Kontext der

Unternehmenskommunikation vorlegt und diese auf einer Höflichkeitsskala bewerten lässt, dann unterscheiden sie sich in der Einschätzung.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn man Deutschen, Österreichern und Italienern, jeweils vier gleiche Sprechakte, als Antwortmöglichkeiten auf neun verschiedene Kommunikationssituationen (die in einem Unternehmen stattfinden) vorlegen und sie diese auf einer vierstufigen, Skala von 'sehr höflich' bis 'sehr unhöflich' einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten gewählten Einstufungen eines Sprechaktes (der Typen Aufforderungen, Kritiken, Entschuldigungen), Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben feststellen.

**Statistische Vorhersage (SV):** Die Mittelwerte der abhängigen Variablen (Höflichkeitsseinstufung von gleichen Sprechakten - Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), unterscheiden sich zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener).

**Testhypothesen (TH):** Gleiche Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), werden von Deutschen, Österreichern und Italienern, auf einer Höflichkeitsskala, als gleich höflich eingestuft:  $H_0: \mu_1 = \mu_2$

Gleiche Sprechakte (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), werden von Deutschen, Österreichern und Italienern, auf einer Höflichkeitsskala, als unterschiedlich höflich eingestuft:  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

### **Hypothese drei-eins**

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn man Deutsche, Österreicher und Italiener aus unterschiedlich direkten Sprechakten einen zielführenden auswählen lässt, dann variiert die Wahl (eines direkten Sprechaktes) mit dem hierarchischen Verhältnis von Sender und Empfänger.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn man drei Kulturenstichproben (Deutschen, Österreichern und Italienern) neun verschiedene Kommunikationssituationen vorlegt, in denen immer zwei Personen vorkommen und in denen immer eine Person (Sender) einer anderen Person (Empfänger), als Reaktion auf diese Situation etwas mitteilt; und wenn diese neun Situationen drei variierende hierarchische Verhältnisse beinhalten (Sender-Empfänger



Hierarchie: niedriger-höher; gleich-gleich und höher-niedriger) die sich im Kontext der Unternehmenskommunikation abspielen und die mit jeweils vier unterschiedlich direkten Sprechakten (sehr direkt bis sehr indirekt) zur Auswahl als Reaktion auf diese Kommunikationssituation enden, dann variiert die Wahl eines direkten Sprechaktes mit dem hierarchischen Verhältnis von Sender und Empfänger.

**Statistische Vorhersage (SV):** Die Mittelwerte der abhängigen Variable (Wahl eines direkten Sprechaktes) unterscheidet sich in den Kulturenstichproben bei variierender Hierarchieebene von Sender- und Empfänger.

**Testhypothese (TH):** Deutsche, Österreicher und Italiener wählen gleich direkte Sprechakte mit Kommunikationspartnern variierender Hierarchieebenen:  $H_0: \mu_1 = \mu_2$

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen unterschiedlich direkte Sprechakte mit Kommunikationspartnern variierender Hierarchieebenen:  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

### **Hypothese drei-zwei**

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn Deutsche, Österreicher und Italiener mit hierarchisch höher gestellten Personen kommunizieren, dann unterscheiden sie sich in der Direktheit in dem Sinne, das Österreicher im Vergleich mit Deutschen und Italienern, direkter mit hierarchisch höher gestellten Personen kommunizieren.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn Deutsche, Österreicher und Italiener sich in eine Kommunikationssituation in die Person des Sender eines Sprechaktes hineinversetzen müssen und hier zwischen unterschiedlich direkten Sprechakten, auf einer vierstufigen Direktheitsskala (sehr direkt bis sehr indirekt), einen auswählen müssen, dann wählen die Kulturenstichproben unterschiedlich direkte Sprechakte: Österreicher wählen auf der vierstufigen Direktheitsskala häufiger direktere Sprechakte gegenüber Kommunikationspartnern höherer Hierarchieebenen, als Deutsche und Italiener.

**Statistische Vorhersage (SV):** Der Mittelwert der abhängigen Variable (Direktheitseinstufung von gleichen Sprechakten – Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), bei einer Sprecher-Hörer Hierarchie von niedriger- zu höher gestellt, unterscheidet sich in der Gruppe der Österreicher signifikant von den Gruppen der Deutschen und Italienern.

**Testhypothese (TH):** Österreicher kommunizieren direkter, mit Menschen höherer Hierarchieebenen, als Deutsche und Italiener:  $H_0: \mu_1 > \mu_2$

Österreicher kommunizieren gleich- oder weniger direkt mit Menschen höherer Hierarchieebene, als Deutsche und Italiener:  $H_1: \mu_1 \leq \mu_2$

### **Hypothese drei-drei**

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn man Deutschen, Österreichern und Italienern unterschiedlich direkte Kritikmöglichkeiten zur Auswahl, als Reaktion auf eine Kommunikationssituation vorlegt, dann wählen Italiener meist indirektere Kritiken als Deutsche und Österreicher.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn Deutsche, Österreicher und Italiener drei Kommunikationssituationen, die in einem Unternehmen spielen, schriftlich vorgelegt werden und sie die Aufgabe bekommen, sich in die Person des Sprechers zu versetzen und hier aus verschiedenen, unterschiedlich direkten Kritikmöglichkeiten, eine auszuwählen, dann wählen Italiener im Vergleich indirektere Kritiken, als Deutsche und Österreicher.

**Statistische Vorhersage (SV):** Der Mittelwert der abhängigen Variable (direkte Kommunikation) ist in der Gruppe der Italiener niedriger (indirekter), als in der Gruppe der Deutschen und Österreicher.

**Testhypothese (TH):** Italiener kritisieren indirekter, als Deutsche oder Österreicher:

$H_0: \mu_1 < \mu_2$

Italiener kritisieren gleich direkt oder direkter, als Deutsche oder Österreicher:  $H_1: \mu_1 \geq \mu_2$

### **Hypothese vier**

---

**Theoretisch inhaltliche Hypothese (TIH):** Wenn man Deutsche, Österreicher und Italiener auswählen lässt, wie direkt sie eine kritische Kommunikationssituation eröffnen würden ('sofort' oder 'nicht sofort'), dann kann man Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben bezüglich der Direktheit feststellen.

**Empirisch inhaltliche Hypothese (EIH):** Wenn man drei verschiedenen Kulturenstichproben (Deutschen, Österreichern und Italienern) neun schriftliche Kommunikationssituationen, die zwei Personen beinhalten, die in drei unterschiedlichen, hierarchischen Verhältnissen zueinander stehen (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-zu höher gestellt, gleich- zu gleich gestellt, höher- zu niedriger gestellt) und die im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation stattfinden vorlegt, sie die Aufgabe haben sich in die Person des Senders zu versetzen und hier auswählen sollen, ob sie ein schwieriges Thema 'sofort' oder 'nicht sofort' (als Indikator für Direktheit) ansprechen würden, dann unterschieden sich die Kulturenstichproben in dieser Wahl.

**Statistische Vorhersage (SV):** Die Mittelwerte der abhängigen Variable (Thema ansprechen: 'sofort' oder 'nicht sofort'), unterscheiden sich zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener).

**Testhypothese (TH):** Es gibt keine Unterschiede bezüglich der Direktheit der Eröffnung einer Kommunikationssituation, zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern:

$H_0: \mu_1 = \mu_2$

Es gibt Unterschiede bezüglich der Direktheit der Eröffnung einer Kommunikationssituation, zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern:  $H_1: \mu_1 \neq \mu_2$

## 1.2 Untersuchungsart

Wenn man Kulturen analysieren oder beschreiben will, dann steht man vor einigen methodischen Problemen: Etwas zu beschreiben bedeutet ja auch, es zu Kategorisieren und einzugrenzen. Bei Kulturen liegen dazu natürlich die Landesgrenzen als Kategoriengrenzen für eine bestimmte Kultur (bspw. die italienische) nahe. Doch wie vorher schon beschrieben wurde, sind diese Grenzlinien einst recht willkürlich (nach territorialen Ansprüchen) angelegt worden und bestehen zudem noch gar nicht sehr lange. Zudem macht Kultur auch nicht an Grenzen halt, wie Bolten (vgl. 2007, S. 99) diesen Umstand mit *ausgefranst* Netzwerkstrukturen beschreibt.

Es ergeben sich hier zwei grundlegende methodische Probleme: Wie kann ich einerseits kategorisieren, um zu beschreiben, wie kann ich dabei aber andererseits Stereotype vermeiden. So gibt es sicherlich etwas typisch Italienisches, aber nicht alle Italiener sind gleich. Methodisch muss man demnach eine Balance finden zwischen mikroanalytischen, spezifischen Einzelfallanalyse und makroanalytischen generalisierenden Ansätzen. „Jeder, der sich mit Kulturanalysen (welcher Art immer) befasst, sollte sich über die Einordnung des verwendeten methodischen Ansatzes innerhalb dieses bipolaren Spektrums und vor allem auch seiner Konsequenzen bewusst sein, die mit einer solchen Methodenpraxis verbunden sind. Eine generell wichtige Methode kann es dabei nicht geben, vielmehr hängt die Methodenwahl wesentlich von dem Gegenstandsbereich ab, der untersucht werden soll“ (vgl. Bolten, 2007, S. 100).

Zu den makroanalytischen Ansätzen zur Beschreibung kultureller Spezifika zählen die aus den 60iger Jahren stammenden Ansätze von Hall (1960) und später Hofstede (1980). Weiterentwickelt wurden sie in den Anfängen der interkulturellen Kommunikationsforschung von u. A. Triandis (1988), Hecht (1989), Hampden-Turner & Trompenaars (1993) Trompenaars (1994) und Apfelthaler (1999). Die Probleme der makroanalytischen Ansätze liegen darin, dass man damit schnell Übergeneralisiert und damit Stereotypisiert. Zudem bedeutet die Arbeit mit Kulturdimensionen immer zu beschreiben und weniger zu erklären. Trotzdem bieten sie eine nützliche Orientierungshilfe.

Die mikroanalytischen Ansätze findet man besonders in den kulturanthropologischen und ethnographischen Analysen, wie bei Geertz (1987). Es wurden vor allem gut überschaubare Ethnien mit geringer Komplexität untersucht. Die methodologischen Grenzen sind hierbei: „Je detailorientierter (Sub-) Kulturen untersucht werden, desto weniger komplex dürfen sie sein, damit überhaupt noch Aussagen möglich sind“ (vgl. Bolten, 2007, S. 103).

Methodologisch mikroanalytisch verankert, aber an makroanalytischen Erkenntnisgewinnen orientiert, ist die 'Critical-incident-technique' (vgl. z. B. Cushner & Brislin, 1986; Thomas, A. 1991). In den kritischen Interaktionssituationen, in denen Missverständnisse zwischen Menschen aus zwei unterschiedlichen Kulturen, im Rahmen von Fallstudien auftreten. Aus vielen ähnlichen Situationen schließt man auf einen allgemeingültigen Kulturstandard. Bolten (2007, S.105) kritisiert, dass man die Situationsbezogenheit in diesen Texten nicht erfasst, „... weil es sich um die mehr oder minder getreue Wiedergabe von Fallstudien oder persönlichen Erfahrungen handelt, die zumeist auf ihren plot reduziert werden und damit die konkreten Kontextbedingungen von Missverständnissen nicht zu erkennen geben.“

Weiterhin kann man emische Untersuchungsmethoden, die eine Innenperspektive in die Kultur, sowie etische Methoden, die eine Außenperspektive auf die Kultur haben unterscheiden. Laut Bolten (2007, S. 102) besteht allerdings bei beiden die Gefahr, Kulturen nicht als Produkte interkulturell vernetzten Handelns zu sehen, sondern als getrennte Container.

Zudem gibt es noch Netzwerkanalysen (vgl. z. B. Schweitzer, 1996), die quantitativ orientiert sind, die aber ethnographische Mikroanalysen und soziale Netzwerkanalysen verknüpft. Schweitzer erweitert die Akteurs Ebene, indem er diese eingebunden in soziale, ökonomische, politische und kommunikative Netzwerke sieht und zudem beachtet, dass die Akteure diese Netzwerke mitgestalten.

Alle diese Ansätze weisen hin auf ein grundlegendes Problem der Kulturbeschreibung:

„ ... nämlich auf die Schwierigkeit, kulturelle Komplexität so zu reduzieren, dass sie einerseits noch sichtbar bleibt, aber gleichzeitig auch noch operationalisierbar ist“ (vgl. Bolten, 2007, S. 106).

Was bedeutet das nun für die methodologische Entscheidung der vorliegenden Arbeit? Zunächst war es wichtig zu erkennen, dass jede kulturbeschreibende Methode immer Vor- und Nachteile mit sich bringt. Im Wissen um diese Einschränkungen können die Ergebnisse klarer interpretiert werden. Es sollte möglichst keine rein makro- oder mikroanalytische Arbeit (aus den oben genannten Gründen) werden. Die Methodenwahl fiel auf schließlich auf einen Pilot-Studie mit eher explorativem Charakter die sich an den Forschungsmethoden der Transkulturellen Psychologie orientiert. Mit Exploration ist hier das „ ... mehr oder weniger systematische Sammeln von Informationen über einen Forschungsgegenstand gemeint, das die Formulierung von Hypothesen und Theorien vorbereitet“ (vgl. Bortz & Döring, 1995).

### **1.3 Messinstrumente**

Als Messinstrumente wurden zwei Fragebögen konstruiert – Pretest und Hauptuntersuchung (siehe Anhang 1). Beide wurden für die italienische Stichprobe in das Italienische übersetzt.

#### **1.3.1 Aufbau der Fragebögen**

Die Datenerhebung erfolgte über insgesamt sechs Online-Fragebögen. Jeweils einen Pretest und einen Hauptfragebogen für die sechs Stichproben (zwei aus) Deutschland, (zwei aus) Österreich und (zwei aus) Italien.

Die Fragebögen beinhalten jeweils neun Kommunikationssituationen, die sich alle im Kontext eines Unternehmens abspielen. In den Situationen gibt es immer einen Sprecher und einen Hörer (Sender und Empfänger). Die Situationen enden damit, dass der Sprecher den Hörer zu etwas auffordert (drei Kommunikationssituationen), wegen etwas kritisiert (drei Kommunikationssituationen), oder sich für etwas entschuldigt (drei Kommunikationssituationen). Die Versuchsperson hat die Aufgabe, sich in die Person des Senders zu versetzen und einen Sprechakt aus den vier vorgeschlagenen (und unterschiedlich direkten) auszuwählen.

Im Folgenden finden sich die Kommunikationssituationen für die Sprechakte Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen:

##### **1.3.1.1 Die drei Sprechaktkategorien**

Die neun Kommunikationssituationen lassen sich nach der Art der Sprechakte, die der Sprecher (bzw. die Versuchsperson) wählen muss, in drei Kategorien unterteilen: 1. Aufforderungen; 2. Kritiken; 3. Entschuldigungen.

##### **1.3.1.2 Die neun Kommunikationssituationen**

Es wurden insgesamt neun Kommunikationssituationen im Kontext der Unternehmens-Kommunikation erstellt. Diese lassen sich nach den auszuwählenden Sprechakten in die drei Gruppen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen einteilen. Im Folgenden finden sich die Kommunikationssituationen und ihre jeweils vier Sprechakte, die in absteigender Direktheit ('sehr direkt' bis 'sehr indirekt') angeordnet sind.

## **I. Aufforderungen**

---

### **1. Die Gehaltserhöhung**

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen. Das letzte Projekt haben Sie erfolgreich abgeschlossen. Ihr Chef hat Ihnen eine Gehaltserhöhung, bei erfolgreichem Projektabschluss angedeutet. Sie sind nun auf dem Weg zu Ihrem Chef, um ihn zu der angedeuteten Gehaltserhöhung aufzufordern. Ihr Chef, Herr K. empfängt Sie in seinem Büro und fragt, warum Sie ihn sprechen wollten:

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich habe das Projekt erfolgreich abgeschlossen.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?“

### **2. Die Unterstützung**

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen und arbeiten mit einem Kollegen - Herrn B. zusammen. Morgen müssen Sie ein Projekt abschließen. Daran müssen Sie noch den ganzen Tag arbeiten. Am Nachmittag kommt ihr Chef zu Ihnen und gibt Ihnen einen zusätzlichen Auftrag: Sie müssen eine Präsentation erstellen. Ihnen ist sofort klar, dass Sie beides - Projektabschluss und Präsentation - nicht erfolgreich bewältigen können. Sie fordern also ihren Kollegen Herrn B. auf, die Präsentation für Sie zu erstellen:

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Nimm mir bitte die Präsentation ab.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „Du hast gerade nicht so viel zu tun, kannst Du die Präsentation für mich übernehmen?“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Ich habe unglaublich viel zu tun. Ich schaffe es nicht alleine.“

### 3. Die fehlenden Unterlagen

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in eines Unternehmens. In einer halben Stunde müssen Sie einen Vortrag vor einem Kunden halten. Sie stellen fest, dass Sie den USB-Stick mit der Präsentation in ihrem Büro vergessen haben. Da sie sich mit den Gästen unterhalten müssen, haben Sie keine Zeit den USB-Stick mit der Präsentation aus dem Büro zu holen. Sie fordern also ihre Sekretärin, Frau L. dazu auf:

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** “Sie haben doch jetzt Zeit. Holen Sie mir bitte den fehlenden USB-Stick aus dem Büro.“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich muss mich mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit den fehlenden USB-Stick aus dem Büro zu holen.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen.“

## II. Kritiken

---

### 4. Der freie Tag

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Chefin Ihrer Abteilung ist Frau D. Sie fühlen sich von Ihr ungerecht behandelt: In den letzten Wochen haben Sie viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will Ihnen trotzdem nicht den dafür versprochenen, freien Tag geben. Sie gehen zu Frau D., um sie zu kritisieren:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten Ihr Versprechen nicht ein.“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“



## **5. Die schlechte Zusammenarbeit**

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer Abteilung gemeinsam an einem Projekt mit der hierarchisch gleichgestellten Frau L. Seit einiger Zeit sind Sie mit der Zusammenarbeit unzufrieden. Sie müssen immer mehr Arbeit von Frau L. mit übernehmen, da sie ihre Arbeit nicht schafft. Sie gehen deshalb zu Frau L. um sie zu kritisieren:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Ist Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel...“

## **6. Der schlechte Mitarbeiter**

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Einer Ihrer Mitarbeiter, Herr K. fällt Ihnen seit einiger Zeit negativ auf. Nachdem er zu einem wichtigen Gesprächstermin mit einem Kunden einfach nicht erscheint, sprechen Sie ihn an:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Herr K., Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs' Geschäft.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Sie sind zu einem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter.“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne alleine.“

### III. Entschuldigungen

---

#### 7. Bestellung vergessen

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einer Firma. Sie sollten für Ihren Chef, Herrn P. eine wichtige Materialbestellung machen. Dummerweise haben Sie diese vergessen. Jetzt muss Ihr Chef eine Woche warten, bis er an einem Projekt weiterarbeiten kann. Sie haben ein schlechtes Gewissen und gehen zu Herrn P., um sich bei ihm zu entschuldigen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie durch mich Schwierigkeiten bekommen.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wenn Sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert.“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „Wirklich ärgerlich, dass Sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten mussten.“

#### 8. Anruf vergessen

Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter/in einer Firma. Herr L. ist Ihr hierarchisch gleichgestellter Kollege. Er arbeitet mit Ihnen gemeinsam an einem Projekt. Er hat Sie in der letzten Woche gebeten, ein paar Anrufe für ihn zu übernehmen. Das haben Sie vergessen, weshalb Herr L. nun Schwierigkeiten bekommt. Sie gehen zu Herrn L., um sich bei ihm zu entschuldigen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wenn Sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert.“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben.“

## **9. Falsche Anschuldigung**

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Seit einiger Zeit passieren in einer Abteilung immer wieder Fehler. Sie haben zwei Mitarbeiter dieser Abteilung in der letzten Teamsitzung deshalb heftig kritisiert. Nun hat sich herausgestellt, dass eine der Mitarbeiterinnen, Frau P., nichts mit den Fehlern zu tun hatte. Sie gehen zu Frau P., um sich bei ihr für die Kritik zu entschuldigen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die Sie nicht gemacht haben.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich Sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wieso sind Sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „In der letzten Teamsitzung müssen Sie sich schlecht gefühlt haben.“

### 1.3.1.3 Hierarchieunterschiede zwischen Sender und Empfänger in den Kommunikationssituationen

In den Kommunikationssituationen werden pro Sprechakt alle möglichen Hierarchieverhältnisse zwischen Sender und Empfänger der Nachricht realisiert (vgl. Tabelle 1).

SPRECHAKT-KATEGORIE	KOMMUNIKATIONSSITUATION	SENDER-EMPFÄNGER HIERARCHIE	
		Sender	Empfänger
<b>Aufforderung</b>	1. Die Gehaltserhöhung 2. Die Unterstützung 3. Die fehlenden Unterlagen	Niedriger Gleich Höher	Höher Gleich Niedriger
<b>Kritik</b>	1. Der freie Tag 2. Die schlechte Zusammenarbeit 3. Der schlechte Mitarbeiter	Niedriger Gleich Höher	Höher Gleich Niedriger
<b>Entschuldigung</b>	1. Bestellung vergessen 2. Anruf vergessen 3. Die falsche Anschuldigung	Niedriger Gleich Höher	Höher Gleich Niedriger

**Tabelle 1:** Status von Sprecher und Hörer in den neun Kommunikationssituationen, der drei Sprechakt-Kategorien (Aufforderungen-Kritiken-Entschuldigungen).

### 1.3.1.4 Die Sprechakt-Alternativen für die Direktheitsskala im Pretest

Auf jede der neun beschriebenen Kommunikations-Situationen im Pretest, folgen jeweils vier Sprechakt-Alternativen. Diese wurden – wie in den Modellannahmen detailliert beschrieben – angelehnt an die folgenden vier Kategorien konstruiert:

1. Direkt, explizit (angenommen als **sehr direkt**)
2. Frage nach der partnerseitigen Bedingung (Du/Sie Botschaft) (angenommen als **direkt**)
3. Behauptung einer sprecherseitigen Bedingung (Ich-Botschaft) (angenommen als **indirekt**)
4. Indirekt, Fingerzeige, hints (angenommen als **sehr indirekt**)

Die Versuchspersonen haben die nun Aufgabe, die so konstruierten Sprechakt-Alternativen, bezüglich der von ihnen wahrgenommenen Direktheit einzustufen. Es standen ihnen dabei die folgenden vier Stufen zur Verfügung:

1. Sehr direkt
2. Direkt
3. Indirekt
4. Sehr indirekt

### 1.3.1.5 Die Sprechakt-Antwortalternativen für die Höflichkeitsskala in der Hauptuntersuchung

Wie auch schon im Pretest, folgten auf jede der neun beschriebenen Kommunikationssituationen in der Hauptuntersuchung, jeweils vier Sprechakt-Alternativen. Diese wurden – wie in den Modellannahmen detailliert beschrieben – angelehnt an die folgenden vier Kategorien konstruiert:

5. Direkt, explizit (angenommen als **sehr höflich**)
6. Frage nach der partnerseitigen Bedingung (Du/Sie Botschaft) (angenommen als **höflich**)
7. Behauptung einer sprecherseitigen Bedingung (Ich-Botschaft) (angenommen als **unhöflich**)
8. Indirekt, Fingerzeige, hints (angenommen als **sehr unhöflich**)

Die Versuchspersonen haben die nun Aufgabe, die so konstruierten Sprechakt-Alternativen, bezüglich der von ihnen wahrgenommenen Höflichkeit einzustufen. Es standen ihnen dabei die folgenden vier Stufen zur Verfügung:

5. Sehr höflich
6. Höflich
7. Weniger höflich
8. Unhöflich

### 1.3.3.6 Aufbau Pretest

Der Pretest (siehe Anhang 1) beinhaltet die neun Kommunikationssituationen. Die drei Versuchspersonengruppen (Deutsche, Österreicher und Italiener) hatten die Aufgabe, die Sprechaktalternativen auf einer vierstufigen Ratingskala (vgl. z. B. Rost, S. 1996, S. 66) von 'sehr direkt' bis 'sehr indirekt' einzustufen, wobei jedes Item jede Antwortkategorie annehmen konnte. Mit Hilfe des Pretests sollten die Sprechaktalternativen für die Versuchspersonengruppe (Deutsche, Österreicher und Italiener) validiert werden, in der Annahme, dass sie diese (Sprechaktalternativen) als unterschiedlich direkt einstufen.

### 1.3.3.7 Aufbau Fragebogen Hauptuntersuchung

Der Hauptfragebogen (siehe Anhang 1) beinhaltet die gleichen neun Kommunikationssituationen wie der Pretest. Er wurde drei weiteren Versuchspersonengruppen (Deutsche, Österreicher und Italiener) vorgelegt. Mit Hilfe dieses Fragebogens wurde erhoben:

1. Wie direkt (bzw. schnell) die Versuchspersonen in die Kommunikationssituation als Sender einsteigen würden (als ein Maß für Direktheit).
2. Welche der vorgegebenen Sprechakte die Versuchsperson in den neun Kommunikationssituationen, als angemessene Reaktion wählen würden und
3. Wie höflich sie die jeweils vier vorgeschlagenen Sprechaktalternativen, für die neun Kommunikationssituationen einstufen würde.

### 1.3.2 Soziodemographische Datenerhebung

Der **Pretest** erhob die soziodemographischen Daten *nationale Zugehörigkeit, Alter, Geschlecht, Branche* in der die Versuchsperson arbeitet, *Größe des Unternehmens, hierarchische Position* in der die Versuchsperson aktuell arbeitet.

Als mögliche Einflussvariablen auf das Untersuchungsergebnis wurde zudem erhoben *seit wann* sie im jeweiligen Land (Deutschland, Österreich oder Italien) lebt, *ob* die Versuchsperson in den letzten 5 Jahren im jeweiligen Land (Deutschland, Österreich oder Italien) gelebt hat und ob die *Eltern* im jeweiligen Land geboren wurden.

Die **Hauptuntersuchung** erhob die soziodemographischen Daten *Geschlecht, Alter, Bundesland, Branche* in der die Versuchsperson arbeitet, *Größe des Unternehmens* in dem die Versuchsperson arbeitet, *hierarchische Position* in der die Versuchsperson aktuell arbeitet.

Als mögliche Einflussvariablen auf das Untersuchungsergebnis wurde zudem erhoben *seit wann* sie im jeweiligen Land (Deutschland, Österreich oder Italien) lebt, *ob* die Versuchsperson in den letzten 5 Jahren im jeweiligen Land (Deutschland, Österreich oder Italien) gelebt hat und *ob die Eltern* im jeweiligen Land geboren wurden.

## 1.4 Testgütekriterien

Die Erhebung via Online-Fragebogen, die in dieser Untersuchung als Erhebungsmittel eingesetzt wurde, bringt einige Vor- aber auch Nachteile mit sich, die Auswirkungen auf die Testgütekriterien haben (vgl. z. B. Döring (2003); Dzeyk (2001); Reisp (2002)). Ein Vorteil war ökonomischer Natur, so konnte eine relativ große Stichprobe, mit vergleichsweise geringem Aufwand, in kurzer Zeit erhoben werden konnte. Für die vorliegende Arbeit war dies ein wichtiger Gesichtspunkt, da die drei Versuchspersonengruppen in drei unterschiedlichen Ländern (Deutschland, Österreich und Italien) leben. Ein weiterer Vorteil war die Möglichkeit fast `rund um die Uhr` zu befragen.

Weitere Nachteile an dieser Online-Erhebung lagen im Bereich der Stichproben: Nicht alle möglichen Zielpersonen haben einen Internetzugang. Mehrfachteilnahmen konnten durch den Online-Fragebogen Aufbau ausgeschlossen werden, der einer Versuchsperson mit einer IP Adresse nur einmalig einen Zugang zum Fragebogen gewährte.

Sicherlich problematisch ist der Umstand, dass das Umfeld und die Situation in der die Befragung durchgeführt wird, nicht kontrollierbar waren. Hieraus könnten Validitätsprobleme entstanden sein.

Die Antwortalternativen wurden systematisch variiert, womit Reihenfolgeeffekte ausgeschlossen werden konnten. Die **interne Validität** der Ergebnisse sollte damit gesteigert werden.

Die Sicherung der **externen Validität**, im Sinne von Campbell und Stanley (1973), kann nicht als gesichert gelten, zählt laut Westermann (1987, S. 36f) aber auch nicht mehr zu den Gütemerkmalen grundlagenwissenschaftlicher Experimente.

Mit Hilfe des Pretests wurde eine Direktheitsskala für die Kulturenstichproben validiert, die dann als Bezugspunkt für die Ergebnisse der Hauptuntersuchung (Höflichkeitsskala) diente. Das war notwendig, da nicht nur Unterschiede in der Einstufung von Sprechakten auf einer Direktheitsskala zwischen den Kulturenstichproben erhoben werden sollten (Pretest), sondern vor allem auch eine Einstufung derselben auf einer Höflichkeitsskala. Hier wurde nach kulturellen Unterschieden gesucht.



## 2. Stichproben

Die Versuchspersonengewinnung erfolgte über schriftliche Einladung zur Testung via E-mail, sowie dem darin enthaltenen Link zum Online-Fragebogen, und vor allem auch über die Online-Plattform XING ([www.xing.de](http://www.xing.de)). XING ist eine globale Networking Plattform für Geschäftsleute, mit über 400.000 Premium Kunden (Stand Februar 2008), sowie einer nicht angegebenen Zahl von nicht Premium Kunden, die aber ebenso Zugang zu den für die Erhebung wichtigen Foren hatten. Der Fragebogen wurde in den folgenden Foren, allen interessierten Mitgliedern zur Testung bereitgestellt:

**Deutsche Stichproben:** Corporate Communications, Psychologen Netzwerk, Unternehmensglobalisierung, Interculturalists United, Global Business Women

**Österreichischen Stichproben:** Austrian Coaching Bord, Austrian Desk, Made in Austria – Business in Austria

**Italienischen Stichproben:** Italian Desk, Forum Italo-Turco, Mailand Italien, Toscana – Wiege der Kultur

Weiterhin wurden die Firmen Henkel, Bosch, Bayer AG, Siemens, T-mobil (in Deutschland, Österreich und Italien) angeschrieben, mit der Bitte um Weiterleitung der Fragebögen an ihre Mitarbeiter.

### 2.1 Pretest

Innerhalb des Pretests wurden die folgenden acht soziodemographischen Daten erhoben:

1. Wie lange die Versuchsperson schon in Deutschland/Österreich/Italien lebt („Ich lebe in Deutschland/Österreich seit (Angabe in Jahren)“ – „Lavoro in Italia da (indicazione in anni)“).
2. Ob die Versuchsperson länger als ein halbes Jahr außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt hat („Ich habe in den letzten fünf Jahren mindestens ein halbes Jahr außerhalb Deutschlands/Österreichs gelebt“ – „Negli ultimi cinque anni ho vissuto per almeno mezz anno fuori d’Italia“).
3. Ob die Eltern der Versuchsperson in Deutschland/Österreich/Italien geboren/aufgewachsen sind („Meine Eltern sind nicht in Deutschland/Österreich geboren/aufgewachsen“ – „I miei genitori non sono nati/cresciuti in Italia“).
4. Alter/Età
5. Geschlecht/Genere

6. Branche in der die Versuchsperson arbeitet („Ich arbeite in folgender Branche“ – „Lavoro nel seguente campo“)
7. Größe des Unternehmens („Ich arbeite in einem (Art des Unternehmens“) – „Lavoro in una (genere di ditta)“).
8. Die hierarchische Stellung der Versuchsperson innerhalb des Unternehmens („Ich arbeite in meinem Unternehmen in der (Hierarchieebene)“ – „Nella mia ditta lavoro in un grado gerarchico“).

Die ersten drei Fragen dienten der Erhebung von Einflussvariablen auf das Antwortverhalten. Es wurde davon ausgegangen, dass eine Versuchsperson die längere Zeit in einem anderen Land gelebt hat, von dieser Erfahrung kulturell geprägt wurde. Ebenso wurde davon ausgegangen, dass Eltern einen wichtigen Einfluss auf die kulturelle Prägung des Kindes und (egal in welchem Land das Kind aufwächst) einen Einfluss auf dessen kommunikatives Verhalten haben.

Versuchspersonen die nicht im entsprechenden Land (Deutschland, Österreich oder Italien) arbeiten, längere Zeit in einem anderen Land gelebt haben und deren Eltern aus einer anderen Kultur stammen, wurden deshalb aus der Auswertung ausgeschlossen.

### **2.1.1. Evaluierung von Einflussvariablen - Pretest**

Insgesamt haben  $N = 115$  Versuchspersonen aus Deutschland,  $N = 135$  Versuchspersonen aus Österreich und  $N = 115$  Versuchspersonen aus Italien am Pretest teilgenommen. Als erstes werden die Ergebnisse der Fragen zur Evaluierung von Einflussvariablen dargestellt (die Versuchsperson lebt und arbeitet seit weniger als 5 Jahren in Deutschland/Österreich/Italien (für die deutsche/österreichische/italienische Stichprobe), die Versuchsperson hat in den letzten fünf Jahren einen mindestens halbjährigen Auslandsaufenthalt hinter sich und die Eltern der Versuchsperson stammen aus einer anderen Kultur). Die betroffenen Versuchspersonen werden aus der Darstellung der Stichprobenergebnisse ausgeschlossen. Es ergibt sich demnach eine Stichprobengröße von  $N = 107$  Versuchspersonen (Deutschland)  $N = 110$  (Österreich) und  $N = 100$  (Italien).

## 1. Statement: Ich lebe und arbeite in Deutschland/Österreich/Italien seit (Angabe in Jahren)

**Deutsche Stichprobe:** Die meisten deutschen Versuchspersonen (73,9%) arbeiten schon über 21 Jahre in Deutschland. 20 Versuchspersonen leben gar nicht oder bis 5 Jahre in Deutschland. Diese wurden aus der weiteren Stichprobendarstellung und Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 2).

**Österreichische Stichprobe:** Die österreichischen Versuchspersonen leben am häufigsten (57,8%) seit über 21 Jahren in Österreich. 14,8% der Versuchspersonen leben zwischen 11-15 Jahren in Österreich und 8,8% zwischen 16-20 Jahren. 20 Versuchspersonen (14,8%) leben nicht in Österreich, 5 Versuchspersonen (3,7%) leben bis 5 Jahre in Österreich. Diese 25 Versuchspersonen wurden aus der weiteren Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 2).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der italienischen Pretest Stichprobe leben am häufigsten (27,8%) seit über 20 Jahren in Italien. Am zweithäufigsten (20,8%) leben sie zwischen 6-10 Jahren in Italien und 16-20 Jahren in Italien. 15 Versuchspersonen leben gar nicht, oder bis 5 Jahr in Italien und wurden deshalb aus der weiteren Stichproben-Darstellung und der Ergebnisauswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 2).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Ich lebe in Deutschland/ Österreich/ Italien	Ich lebe nicht in Deutschland/Österreich/Italien	Anzahl	5	20	7	32
		% von Kultur	4,3%	14,8%	6,1%	8,8%
	bis 5 Jahre	Anzahl	15	5	8	28
		% von Kultur	13,0%	3,7%	7,0%	7,7%
	6-10 Jahre	Anzahl	3	10	25	38
		% von Kultur	2,6%	7,4%	21,7%	10,4%
	11-15 Jahre	Anzahl	0	20	20	40
		% von Kultur	,0%	14,8%	17,4%	11,0%
	16-20 Jahre	Anzahl	7	12	24	43
		% von Kultur	6,1%	8,9%	20,9%	11,8%
	Über 21 Jahre	Anzahl	85	68	31	184
		% von Kultur	73,9%	50,4%	27,0%	50,4%
Gesamt		Anzahl	115	135	115	365
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 2:** Stichprobe Deutschland/Österreich/Italien - Pretest. Ergebnisse der Frage: „Ich lebe in Deutschland/Österreich/Italien seit (Angabe in Jahren).“

## 2. Statement: Ich habe in den letzten 5 Jahren mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt

---

**Deutsche Stichprobe:** Bei 94,8% der deutschen Versuchspersonen trifft das nicht zu. Sechs Versuchspersonen (5,1%) haben in den letzten 5 Jahren mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands gelebt. Sie wurden aus der weiteren Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 3).

**Österreichische Stichprobe:** Bei 88,1% der österreichischen Versuchspersonen trifft das nicht zu. Bei 16 Versuchspersonen (11,8%) trifft das zu. Sie wurden aus der weiteren Darstellung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 3).

**Italienische Stichprobe:** 13 Versuchspersonen der italienischen Stichprobe haben in den letzten 5 Jahren mindestens ein halbes Jahr außerhalb Italiens gelebt. Sie wurden aus der weiteren Stichproben-Darstellung und Ergebnis-Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 3).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Ich habe in den letzten 5 Jahren außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt	Trifft nicht zu	109	119	102	330
	Trifft zu	6	16	13	35
Gesamt		115	135	115	365

**Tabelle 3:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage: „Ich habe in den letzten 5 Jahren für mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt.“

## 3. Statement: Meine Eltern sind nicht in Deutschland/Österreich/Italien geboren

---

Die ersten Lebensjahre sind für die kulturelle Prägung besonders entscheidend. Die Eltern als erste Bezugspersonen der Kinder und haben einen großen Einfluss auf deren Kommunikationsstil. Dieser ist (egal in welchem Land die Kinder aufwachsen) stark geprägt vom kulturellen Hintergrund der Eltern. Mit Hilfe dieser Frage sollte diese Einflussvariable erkannt und gegebenenfalls herausgefiltert werden.

**Deutsche Stichprobe:** Bei drei Versuchspersonen der deutschen Stichprobe (2,6%), sind die Eltern nicht in Deutschland geboren und aufgewachsen. Sie wurden aus der weiteren Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 4).

**Österreichische Stichprobe:** Bei 93,6% der österreichischen Versuchspersonen trifft das nicht zu. Bei 9 Versuchspersonen (6,6%) trifft dies zu. Die 9 Versuchspersonen deren Eltern nicht in Österreich aufgewachsen sind, wurden aus der weiteren Darstellung der Stichprobe und der Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 4).

**Italienische Stichprobe:** Zehn italienische Versuchspersonen haben Eltern, die nicht in Italien geboren oder aufgewachsen sind. Sie wurden aus der weiteren Stichproben-Darstellung und Ergebnis-Auswertung ausgeschlossen (vgl. Tabelle 4).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Meine Eltern sind nicht Deutschland/Österreich/ Italien geboren	Trifft zu	3	9	10	22
	Trifft nicht zu	112	126	105	343
Gesamt		115	135	115	365

**Tabelle 4:** Stichprobe Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage: „Meine Eltern sind nicht in Deutschland/Österreich/Italien geboren und aufgewachsen.“

## 2.1.2 Soziodemographische Daten nach Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen - Pretest

### 1. Alter - Pretest

**Deutsche Stichprobe:** In der deutschen Stichprobe sind am häufigsten (37,4%) ist die Altersklasse 31-40 Jahre vertreten. Am zweithäufigsten (35,5%) die Altersklasse 20-30 Jahre und am dritthäufigsten (15,9%) die Altersklasse 41-50 Jahre (vgl. Tabelle 5).

**Österreichische Stichprobe:** Die Altersklasse 20-30 Jahre ist in der österreichischen Pretest Stichprobe mit 39 Versuchspersonen am häufigsten (35,5%) vertreten. Die Altersklasse 31-40 Jahre und 41-50 Jahre sind mit 26,4% am zweithäufigsten (25%) vertreten (vgl. Tabelle 5).

**Italienische Stichprobe:** In der italienischen Pretest Stichprobe ist die Altersklasse 31-40 Jahre am häufigsten (55%) vertreten. Am zweithäufigsten (29%) ist die Altersklasse 41-50 Jahre vertreten und am dritthäufigsten (jeweils 8%) die Altersklassen 51-60 Jahre und über 60 Jahre (vgl. Tabelle 5).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Alter	Unter 20 Jahre	Anzahl	0	6	0	6
		% von Kultur	,0%	5,5%	,0%	1,9%
	21-30 Jahre	Anzahl	38	39	0	77
		% von Kultur	35,5%	35,5%	,0%	24,3%
	31-40 Jahre	Anzahl	40	29	55	124
		% von Kultur	37,4%	26,4%	55,0%	39,1%
	41-50 Jahre	Anzahl	17	29	29	75
		% von Kultur	15,9%	26,4%	29,0%	23,7%
	51-60 Jahre	Anzahl	12	7	9	28
		% von Kultur	11,2%	6,4%	9,0%	8,8%
Über 60 Jahre	Anzahl	0	0	7	7	
	% von Kultur	,0%	,0%	7,0%	2,2%	
Gesamt		Anzahl	107	110	100	317
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 5:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage nach dem: „Alter“.

### 2. Geschlecht - Pretest

**Deutsche Stichprobe:** In der deutschen Stichprobe sind Frauen (59,8%) häufiger als Männer (40,2%) vertreten (vgl. Tabelle 6).

**Österreichische Stichprobe:** In der österreichischen Pretest Stichprobe waren mit 53,6% mehr Männer als Frauen (46,4%) vertreten (vgl. Tabelle 6).

**Italienische Stichprobe:** Mit 63% haben mehr italienische Frauen als Männer (37%) am Pretest teilgenommen (vgl. Tabelle 6).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Geschlecht	Weiblich	Anzahl	64	51	64	179
		% von Kultur	59,8%	46,4%	64,0%	56,5%
	Männlich	Anzahl	43	59	36	138
		% von Kultur	40,2%	53,6%	36,0%	43,5%
Gesamt		Anzahl	107	110	100	317
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 6:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage nach dem: „Geschlecht“.

### 3. Branche - Pretest

---

**Deutsche Stichprobe:** Die deutschen Versuchspersonen des Pretest arbeiten am häufigsten (22,4%) in der Bildungs-Branche. Am zweithäufigsten (17,7%) in der Kommunikations-Branche und am dritthäufigsten (7,5%) in der IT-Industrie-Branche (vgl. Tabelle 7).

**Österreichische Stichprobe:** Die Menschen in der österreichischen Pretest Stichprobe arbeiten am häufigsten (17,3%) in der IT-Industrie Branche. Am zweithäufigsten (13,5%) arbeiten sie in der Biotechnologie-Branche und am dritthäufigsten (10,9%) in der Kommunikations-Branche (vgl. Tabelle 7).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen des italienischen Pretests arbeiten am häufigsten (20%) in der Chemie-Branche. Am zweithäufigsten (15%) arbeiten sie in der



Kommunikations-Branche und am dritthäufigsten (14%) in der Branche Administrationen (vgl. Tabelle 7).

			Kultur			Gesamt	
			Deutschland	Österreich	Italien		
Branche	Automobil	Anzahl	4	11	0	15	
		% von Kultur	3,7%	10,0%	,0%	4,7%	
	Banken	Anzahl	5	0	10	15	
		% von Kultur	4,7%	,0%	10,0%	4,7%	
	Bildung	Anzahl	24	15	0	39	
		% von Kultur	22,4%	13,6%	,0%	12,3%	
	Biotechnologie	Anzahl	1	0	0	1	
		% von Kultur	,9%	,0%	,0%	,3%	
	Chemie	Anzahl	2	8	20	30	
		% von Kultur	1,9%	7,3%	20,0%	9,5%	
	Einzelhandel	Anzahl	1	0	0	1	
		% von Kultur	,9%	,0%	,0%	,3%	
	Energie	Anzahl	0	0	3	3	
		% von Kultur	,0%	,0%	3,0%	,9%	
	Essen und Trinken	Anzahl	2	0	0	2	
		% von Kultur	1,9%	,0%	,0%	,6%	
	Freizeit	Anzahl	1	0	0	1	
		% von Kultur	,9%	,0%	,0%	,3%	
	Forschung	Anzahl	6	10	4	20	
		% von Kultur	5,6%	9,1%	4,0%	6,3%	
	Gesundheit	Anzahl	6	0	11	17	
		% von Kultur	5,6%	,0%	11,0%	5,4%	
	IT-Industrie	Anzahl	8	19	3	30	
		% von Kultur	7,5%	17,3%	3,0%	9,5%	
	Kommunikation	Anzahl	19	12	15	46	
		% von Kultur	17,8%	10,9%	15,0%	14,5%	
	Verwaltung	Anzahl	2	0	16	18	
		% von Kultur	1,9%	,0%	16,0%	5,7%	
	Andere	Anzahl	26	35	18	79	
		% von Kultur	24,3%	31,8%	18,0%	24,9%	
	Gesamt		Anzahl	107	110	100	317
			% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 7:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage: „Ich arbeite in folgender Branche“.

#### 4. Unternehmensgröße - Pretest

**Deutsche Stichprobe:** Die deutschen Versuchspersonen des Pretest arbeiten am häufigsten (51,4%) in Kleinunternehmen, am zweithäufigsten (30,8%) in Großunternehmen und am dritthäufigsten (17,7%) in mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 8).

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Pretest Stichprobe arbeiten am häufigsten (46,4%) in Kleinunternehmen, am zweithäufigsten (32,7%) in Großunternehmen und am dritthäufigsten (20,9%) in mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 8).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen des italienischen Pretests arbeiten am häufigsten (60%) in Kleinunternehmen. Am zweithäufigsten (29%) arbeiten sie in Großunternehmen und am dritthäufigsten (11%) in mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 8).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Unternehmensgröße	Kleinunternehmen (bis 50 Mitarbeiter)	Anzahl	55	44	60	159
		% von Kultur	51,4%	40,0%	60,0%	50,2%
	Mittelständisches Unternehmen (51-500 Mitarbeiter)	Anzahl	19	30	11	60
		% von Kultur	17,8%	27,3%	11,0%	18,9%
	Über 500 Mitarbeiter	Anzahl	33	36	29	98
		% von Kultur	30,8%	32,7%	29,0%	30,9%
Gesamt		Anzahl	107	110	100	317
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 8:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage: „Ich arbeite in einem (Art des Unternehmens)“.

## 5. Hierarchieebene - Pretest

**Deutsche Stichprobe:** Am häufigsten (40,2%) arbeiten die Versuchspersonen der deutschen Pretest Stichprobe in der mittleren Hierarchieebene. Am zweithäufigsten (33,6%) arbeiten sie in der oberen Hierarchieebene und am dritthäufigsten (26,2%) in der unteren Hierarchieebene (vgl. Tabelle 9).

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Pretest Stichprobe arbeiten am häufigsten (48,2%) in der oberen Hierarchieebene, am zweithäufigsten (27,3%) in der mittleren Hierarchieebene und am dritthäufigsten (25,1%) in der unteren Hierarchieebene (vgl. Tabelle 9).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen des italienischen Pretests arbeiten am

häufigsten (48%) in der mittleren Hierarchieebene, am zweithäufigsten (45%) in der oberen und am dritthäufigsten (7%) in der unteren Hierarchieebene (vgl. Tabelle 9).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Hierarchieebene	Untere Hierarchie	Anzahl	28	27	7	62
		% von Kultur	26,2%	24,5%	7,0%	19,6%
	Mittlere Hierarchie	Anzahl	43	30	48	121
		% von Kultur	40,2%	27,3%	48,0%	38,2%
	Obere Hierarchie	Anzahl	36	53	45	134
		% von Kultur	33,6%	48,2%	45,0%	42,3%
Gesamt		Anzahl	107	110	100	317
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 9:** Stichproben Deutschland/Österreich/Italien – Pretest: Ergebnisse der Frage: „Ich arbeite in meinem Unternehmen in der (Hierarchieebene)“.

## 2.2 Hauptuntersuchung

In der Hauptuntersuchung wurden die folgenden soziodemographischen Daten erhoben:

1. Wie lange die Versuchsperson in Deutschland/Österreich/Italien lebt. („Ich lebe in Deutschland/Österreich seit (Angabe in Jahren)“ – „Vivo in Italia da (indicazione in anni)“)
2. Auslandsaufenthalt (der Versuchsperson über ein halbes Jahr in den letzten fünf Jahren), dessen Dauer und das Land („Ich habe innerhalb der letzten fünf Jahre für mindestens ein halbes Jahr außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt“ – „Negli ultimi cinque anni abitavo per almeno mezz anno fuori d'Italia“)
3. Angabe ob die Eltern außerhalb von Deutschland/Österreich/Italien geboren/aufgewachsen sind. („Meine Eltern wurden nicht Deutschland/Österreich geboren/aufgewachsen“ – „Miei genitori non sono nati/cresciuti in Italia“).
4. Alter/Età
5. Geschlecht/Genere
6. Bundesland („Ich lebe in folgendem Bundesland“ - „Vivo nella seguente regione“)
7. Branche („Ich arbeite in folgender Branche“ – „Lavoro nel seguente campo“ )
8. Größe des Unternehmens („Ich arbeite in einem (Größe des Unternehmens)“ – „Lavoro in una (genere di ditta“)).
9. Hierarchieebene („Ich arbeite in folgender Hierarchieebene“ – „Lavoro nel seguente grado gerarchico“)).

Alle Fragen haben geschlossene Antwortalternativen. Die Frage vier hat die zusätzliche offene Antwort-Option „Andere Branche (bitte angeben)“.

Die ersten drei Fragen dienen der Identifizierung von Einflussvariablen auf das Antwortverhalten. Es wird davon ausgegangen, dass eine Versuchsperson die längere Zeit in einem anderen Land gelebt hat von dieser Erfahrung kulturell geprägt wurde. Ebenso wird davon ausgegangen, dass Eltern einen wichtigen Einfluss auf die kulturelle Prägung des Kindes und (egal in welchem Land das Kind aufwächst) einen Einfluss auf dessen kommunikatives Verhalten haben.

Versuchspersonen die nicht im entsprechenden Land (Deutschland, Österreich oder Italien) arbeiten, längere Zeit in einem anderen Land gelebt haben und deren Eltern aus einer anderen Kultur stammen, wurden deshalb aus der Auswertung ausgeschlossen.

### 2.2.1 Evaluierung der Einflussvariablen - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Insgesamt haben  $N = 111$  deutsche Versuchspersonen an der Hauptuntersuchung teilgenommen. Als erstes werden die Ergebnisse der Fragen zur Evaluierung von Einflussvariablen dargestellt (die Versuchsperson lebt und arbeitet seit weniger als fünf Jahren in Deutschland, die Versuchsperson hat in den letzten fünf Jahren einen mindestens halbjährigen Auslandsaufenthalt hinter sich und die Eltern der Versuchsperson stammen aus einer anderen Kultur). Die betroffenen Versuchspersonen werden aus der Darstellung der Stichprobenergebnisse ausgeschlossen. Es ergibt sich demnach eine Stichprobengröße von  $N = 90$  deutschen Versuchspersonen.

**Österreichische Stichprobe:** Insgesamt haben  $N = 113$  österreichische Versuchspersonen an der Hauptuntersuchung teilgenommen. Als erstes werden die Ergebnisse der Fragen zur Evaluierung von Einflussvariablen dargestellt (die Versuchsperson lebt und arbeitet seit weniger als fünf Jahren in Österreich, die Versuchsperson hat in den letzten fünf Jahren einen mindestens halbjährigen Auslandsaufenthalt hinter sich und die Eltern der Versuchsperson stammen aus einer anderen Kultur). Die betroffenen Versuchspersonen werden aus der Darstellung der Stichprobenergebnisse ausgeschlossen. Es ergibt sich demnach eine Stichprobengröße von  $N = 100$  österreichischen Versuchspersonen.

**Italienische Stichprobe:** Insgesamt haben  $N = 135$  italienische Versuchspersonen an der Hauptuntersuchung teilgenommen. Als erstes werden die Ergebnisse der Fragen zur Evaluierung von Einflussvariablen dargestellt (die Versuchsperson lebt und arbeitet seit weniger als fünf Jahren in Italien, die Versuchsperson hat in den letzten fünf Jahren einen mindestens halbjährigen Auslandsaufenthalt hinter sich und die Eltern der Versuchsperson stammen aus einer anderen Kultur). Die betroffenen Versuchspersonen werden aus der Darstellung der Stichprobenergebnisse ausgeschlossen. Es ergibt sich demnach eine Stichprobengröße von  $N = 100$  italienischen Versuchspersonen.

#### **1. Statement: Ich lebe in Deutschland/Österreich/Italien seit (Angabe in Jahren) - Hauptuntersuchung**

---

**Deutsche Stichprobe:** 21 Versuchspersonen (18,9%) der deutschen Stichprobe leben seit bis fünf Jahren in Deutschland. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen. Mit 75,7% leben die meisten Versuchspersonen seit über 21 Jahren in Deutschland (vgl. Tabelle 10).

**Österreichische Stichprobe:** 13 Versuchspersonen der österreichischen Stichprobe leben bis fünf Jahre in Österreich. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen. Die meisten Versuchspersonen (83,1%) leben seit über 21 Jahren in Österreich (vgl. Tabelle 10).

**Italienisches Stichprobe:** 25 Versuchspersonen der italienischen Stichprobe leben gar nicht, 10 Versuchspersonen (7,4%) bis fünf Jahre in Italien. Sie wurden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen. Am häufigsten (30,3%) leben die Versuchspersonen seit über 20 Jahre in Italien, am zweithäufigsten (21,5%) leben sie sechs-10 Jahre in Italien und am dritthäufigsten (16,3%) leben sie zwischen 11-15 Jahre in Italien (vgl. Tabelle 10).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Ich lebe in Deutschland/Österreich/Italien	Ich lebe nicht in Deutschland/ Österreich/ Italien	Anzahl	21	13	25	59
		% von Kultur	18,9%	11,5%	18,5%	16,4%
	bis 5 Jahre	Anzahl	1	2	10	13
		% von Kultur	,9%	1,8%	7,4%	3,6%
	6-10 Jahre	Anzahl	1	2	29	32
		% von Kultur	,9%	1,8%	21,5%	8,9%
	11-15 Jahre	Anzahl	4	2	22	28
		% von Kultur	3,6%	1,8%	16,3%	7,8%
	16-20 Jahre	Anzahl	84	94	49	227
		% von Kultur	75,7%	83,2%	36,3%	63,2%
Gesamt		Anzahl	111	113	135	359
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 10:** Hauptuntersuchung – Stichproben Deutschland/Österreich/Italien. Ergebnisse der Frage: „Ich lebe in Deutschland/Österreich/Italien seit (Angabe in Jahren)“.

## **2. Statement: Ich habe innerhalb der letzten 5 Jahre für mindestens ein halbes Jahr außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt - Hauptuntersuchung**

**Deutsche Stichprobe:** Bei 10 deutschen Versuchspersonen (9%) trifft das zu (vgl. Tabelle 11). Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen.

**Österreichische Stichprobe:** Bei 10 österreichischen Versuchspersonen (8,8%) trifft das zu. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 11).

**Italienische Stichprobe:** Bei 22 italienischen Versuchspersonen (16,3%) trifft das zu. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 11).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Ich habe in den letzten 0,5 Jahren außerhalb Deutschlands/ Österreichs/Italiens Gelebt	Trifft zu	Anzahl	10	10	22	42
		% von Kultur	9,0%	8,8%	16,3%	11,7%
	Trifft nicht zu	Anzahl	101	103	113	317
		% von Kultur	91,0%	91,2%	83,7%	88,3%
Gesamt		Anzahl	111	113	135	359
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 11:** Hauptuntersuchung – Stichproben Deutschland/Österreich/Italien. Ergebnisse der Frage: „Ich habe in den letzten 5 Jahren mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands/Österreichs/Italiens gelebt.“

### 3. Statement: Meine Eltern sind nicht in Deutschland/Österreich/Italien geboren/aufgewachsen - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Bei acht deutschen Versuchspersonen trifft das zu. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 12).

**Österreichische Stichprobe:** Bei 9 österreichischen Versuchspersonen (8%) trifft das zu. Sie werden aus der weiteren Darstellung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 12).

**Italienische Stichprobe:** Bei 19 italienischen Versuchspersonen (14,1%) trifft das zu. Sie werden aus der weiteren Auswertung der Ergebnisse ausgeschlossen (vgl. Tabelle 12).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Meine Eltern stammen nicht aus Deutschland/ Österreich/ Italien	Trifft zu	Anzahl	8	9	19	36
		% von Kultur	7,2%	8,0%	14,1%	10,0%
	Trifft nicht zu	Anzahl	103	104	116	323
		% von Kultur	92,8%	92,0%	85,9%	90,0%
Gesamt		Anzahl	111	113	135	359
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 12:** Hauptuntersuchung – Stichproben Deutschland/Österreich/Italien. Ergebnisse der Frage „Meine Eltern sind nicht in Deutschland/Österreich/Italien geboren/aufgewachsen“.

## 2.2.2 Soziodemographische Daten nach Ausschluss von Versuchspersonen mit Einflussvariablen - Hauptuntersuchung

### 1. Alter – Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Die meisten Versuchspersonen (44,4%) der Hauptuntersuchung aus Deutschland sind zwischen 21-30 Jahren. 34,4% sind zwischen 31-40 Jahren und 15,6% sind zwischen 41-50 Jahren (vgl. Tabelle 13).

**Österreichische Stichprobe:** Die meisten Versuchspersonen der österreichischen Stichprobe (36%) sind zwischen 21-30 Jahre, am zweithäufigsten (30%) sind sie zwischen 31-40 Jahre und am dritthäufigsten (17%) zwischen 41-50 Jahre alt (vgl. Tabelle 13).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der italienischen Stichprobe sind am häufigsten (50%) zwischen 31-40 Jahre alt, am zweithäufigsten (34%) zwischen 41-50 Jahren und am dritthäufigsten (10%) zwischen 21-30 Jahren alt (vgl. Tabelle 13).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Alter	Unter 20 Jahre	Anzahl	0	3	0	3
		% von Kultur	,0%	3,0%	,0%	1,0%
	21-30 Jahre	Anzahl	40	36	10	86
		% von Kultur	44,4%	36,0%	10,0%	29,7%
	31-40 Jahre	Anzahl	31	30	50	111
		% von Kultur	34,4%	30,0%	50,0%	38,3%
	41-50 Jahre	Anzahl	14	17	34	65
		% von Kultur	15,6%	17,0%	34,0%	22,4%
	51-60 Jahre	Anzahl	4	8	3	15
		% von Kultur	4,4%	8,0%	3,0%	5,2%
	Über 60 Jahre	Anzahl	1	6	3	10
		% von Kultur	1,1%	6,0%	3,0%	3,4%
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 13:** Hauptuntersuchung – Stichproben Deutschland/Österreich/Italien. Ergebnisse der Frage nach dem "Alter".

### 2. Geschlecht - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** An der Hauptuntersuchung in Deutschland haben mit 60% mehr Frauen als Männer (50%) teilgenommen (vgl. Tabelle 14).

**Österreichische Stichprobe:** Die österreichische Stichprobe bestand aus jeweils 50 Männer und Frauen (vgl. Tabelle 14).



**Italienische Stichprobe:** An der italienischen Hauptuntersuchung haben 50 Frauen und 50 Männer teilgenommen (vgl. Tabelle 14).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Geschlecht	Weiblich	Anzahl	54	50	50	154
		% von Kultur	60,0%	50,0%	50,0%	53,1%
	Männlich	Anzahl	36	50	50	136
		% von Kultur	40,0%	50,0%	50,0%	46,9%
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 14:** Hauptuntersuchung – Stichprobe Deutschland/Österreich/Italien. Geschlechterverteilung.

### 3. Bundesland - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Die deutschen Versuchspersonen der Hauptuntersuchung leben am häufigsten (42,2%) in NRW. Am zweithäufigsten (16,7%) leben sie in Bayern und am dritthäufigsten (11,1%) in Baden-Württemberg (vgl. Tabelle 15).

			Kultur	Gesamt
			Deutschland	
Bundesland Deutschland	Bayern	Anzahl	15	15
		% von Kultur	16,7%	16,7%
	Baden-Württemberg	Anzahl	10	10
		% von Kultur	11,1%	11,1%
	Berlin	Anzahl	5	5
		% von Kultur	5,6%	5,6%
	Brandenburg	Anzahl	1	1
		% von Kultur	1,1%	1,1%
	Hamburg	Anzahl	4	4
		% von Kultur	4,4%	4,4%
	Hessen	Anzahl	12	12
		% von Kultur	13,3%	13,3%
	Niedersachsen	Anzahl	2	2
		% von Kultur	2,2%	2,2%
	NRW	Anzahl	38	38
		% von Kultur	42,2%	42,2%
	Saarland	Anzahl	1	1
		% von Kultur	1,1%	1,1%
	Sachsen	Anzahl	2	2
		% von Kultur	2,2%	2,2%
Gesamt		Anzahl	90	90
		% von Kultur	100,0%	100,0%

**Tabelle 15:** Hauptuntersuchung Deutschland. Verteilung über die Bundesländer.

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Stichproben stammen mit 41% am häufigsten aus Wien, 38 Versuchspersonen (39%) aus der Steiermark und 8 (8%) aus Kärnten (vgl. Tabelle 16).

			Kultur	Gesamt
			Österreich	
Bundesland Österreich	Kärnten	Anzahl	8	8
		% von Kultur	8,0%	8,0%
	Niederösterreich	Anzahl	6	6
		% von Kultur	6,0%	6,0%
	Oberösterreich	Anzahl	4	4
		% von Kultur	4,0%	4,0%
	Steiermark	Anzahl	39	39
		% von Kultur	39,0%	39,0%
	Tirol	Anzahl	3	3
		% von Kultur	3,0%	3,0%
	Wien	Anzahl	40	40
		% von Kultur	40,0%	40,0%
Gesamt		Anzahl	100	100
		% von Kultur	100,0%	100,0%

**Tabelle 16:** Hauptuntersuchung Österreich. Verteilung über die Bundesländer.

**Italienische Stichprobe:** Die meisten Versuchspersonen (48%) der italienischen Stichprobe leben im Bundesland Lombardia, am zweithäufigsten (18%) im Bundesland Lazio (mit der Hauptstadt Roma) und am dritthäufigsten (15%) in der Toscana (vgl. Tabelle 17).

			Kultur	Gesamt
			Italien	
Bundesland Italien	Abruzzo	Anzahl	3	3
		% von Kultur	3,0%	3,0%
	Campania	Anzahl	4	4
		% von Kultur	4,0%	4,0%
	Emilia Romagna	Anzahl	9	9
		% von Kultur	9,0%	9,0%
	Lazio	Anzahl	18	18
		% von Kultur	18,0%	18,0%
	Lombardia	Anzahl	48	48
		% von Kultur	48,0%	48,0%
	Toscana	Anzahl	15	15
		% von Kultur	15,0%	15,0%
	Veneto	Anzahl	3	3
		% von Kultur	3,0%	3,0%
Gesamt		Anzahl	100	100
		% von Kultur	100,0%	100,0%

**Tabelle 17:** Hauptuntersuchung Italien. Verteilung über die Bundesländer.

#### 4. Branche - Hauptuntersuchung

---

**Deutsche Stichprobe:** Die Versuchspersonen der Hauptuntersuchung aus Deutschland arbeiten am häufigsten (14,8%) in der Gesundheits-Branche. Am zweithäufigsten (10,2%) arbeiten sie in der Kommunikations-Branche. Am dritthäufigsten (9,1%) arbeiten sie selbstständig/freiberuflich (vgl. Tabelle 18).

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Stichprobe arbeiten am häufigsten (jeweils 16,2%) in der Bildungs-Branche und freiberuflich. Am zweithäufigsten arbeiten sie in der Verwaltung (15,2%) (vgl. Tabelle 18).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der italienischen Stichprobe arbeiten am häufigsten (18%) freiberuflich, am zweithäufigsten (15%) in der Kommunikations-Branche und am dritthäufigsten (9%) arbeiten sie in der Banken-Branche (vgl. Tabelle 18). Bei der

Auswertung der Branche *Andere* ergaben sich für keine der Stichproben eine genügend große Anzahl gleicher Branchenangaben.

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Branche	Automobil	Anzahl	3	6	3	12
		% von Kultur	3,4%	6,1%	3,0%	4,2%
	Banken	Anzahl	5	0	9	14
		% von Kultur	5,7%	,0%	<b>9,0%</b>	4,9%
	Bildung	Anzahl	3	16	3	22
		% von Kultur	3,4%	<b>16,2%</b>	3,0%	7,7%
	Chemie	Anzahl	0	6	5	11
		% von Kultur	,0%	6,1%	5,0%	3,8%
	Einzelhandel	Anzahl	2	3	0	5
		% von Kultur	2,3%	3,0%	,0%	1,7%
	Energie	Anzahl	1	0	3	4
		% von Kultur	1,1%	,0%	3,0%	1,4%
	Essen und Trinken	Anzahl	2	0	0	2
		% von Kultur	2,3%	,0%	,0%	,7%
	Freizeit	Anzahl	2	0	3	5
		% von Kultur	2,3%	,0%	3,0%	1,7%
	Forschung	Anzahl	5	0	0	5
		% von Kultur	5,7%	,0%	,0%	1,7%
	Gesundheit	Anzahl	13	5	3	21
		% von Kultur	<b>14,8%</b>	5,1%	3,0%	7,3%
	IT-Industrie	Anzahl	1	0	6	7
		% von Kultur	1,1%	,0%	6,0%	2,4%
	Immobilien	Anzahl	6	0	0	6
		% von Kultur	6,8%	,0%	,0%	2,1%
	Kommunikation	Anzahl	<b>9</b>	9	15	24
		% von Kultur	<b>10,2%</b>	9,1%	<b>15,0%</b>	8,4%
	Konstruktion	Anzahl	0	0	0	0
		% von Kultur	0%	,0%	,0%	3,1%
	Selbstständig/ Freiberuflich	Anzahl	8	16	18	42
		% von Kultur	<b>9,1%</b>	<b>16,2%</b>	<b>18,0%</b>	14,6%
	Studierende	Anzahl	0	3	0	3
		% von Kultur	,0%	3,0%	,0%	1,0%
	Verwaltung	Anzahl	0	15	0	15
		% von Kultur	,0%	<b>15,2%</b>	,0%	15,0%
	Andere	Anzahl	28	20	32	52
		% von Kultur	<b>31,8%</b>	<b>20,2%</b>	<b>32,0%</b>	18,1%
Gesamt		Anzahl	88	99	100	287
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 18:** Hauptuntersuchung Deutschland/Österreich/Italien. Verteilung über die Branche.

## 5. Unternehmensgröße - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Die Versuchspersonen der Hauptuntersuchung aus Deutschland arbeiten am häufigsten (42,2%) in Großunternehmen. Am zweithäufigsten (41,1%) in Kleinunternehmen und am dritthäufigsten (16,7%) in Mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 19).

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Stichprobe arbeiten am häufigsten (53%) in Großunternehmen, am zweithäufigsten (31%) in Kleinunternehmen und am dritthäufigsten (16%) in Mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 19).

**Italienische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der italienischen Stichprobe arbeiten am häufigsten (75%) in Kleinunternehmen und am zweithäufigsten (18%) in Großunternehmen und am dritthäufigsten (7%) in mittelständischen Unternehmen (vgl. Tabelle 19).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Unternehmensgröße	Kleinunternehmen (bis 50 Mitarbeiter)	Anzahl	37	31	75	143
		% von Kultur	41,1%	31,0%	<b>75,0%</b>	49,3%
	Mittelständisches Unternehmen (51-500 Mitarbeiter)	Anzahl	15	16	7	38
		% von Kultur	16,7%	16,0%	7,0%	13,1%
	Über 500 Mitarbeiter	Anzahl	38	53	18	109
		% von Kultur	<b>42,2%</b>	<b>53,0%</b>	18,0%	37,6%
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 19:** Hauptuntersuchung Deutschland/Österreich/Italien. Verteilung über die Größe des Unternehmens.

## 6. Hierarchieebene - Hauptuntersuchung

**Deutsche Stichprobe:** Die Versuchspersonen der Hauptuntersuchung aus Deutschland arbeiten am häufigsten (51,1%) in der mittleren Hierarchieebene. Am zweithäufigsten (25,6%) arbeiten sie in der unteren Hierarchieebene und am dritthäufigsten (23,3%) in der oberen Hierarchieebene (vgl. Tabelle 20).

**Österreichische Stichprobe:** Die Versuchspersonen der österreichischen Stichprobe arbeiten am häufigsten (34%) in der unteren und mittleren Hierarchieebene, am zweithäufigsten (32%) in der oberen Hierarchieebene (vgl. Tabelle 20).

**Italienische Stichprobe:** In der italienischen Stichprobe arbeiten die Versuchspersonen am häufigsten (43%) in der mittleren und oberen Hierarchieebene und am zweithäufigsten (14%) in der unteren Hierarchieebene (vgl. Tabelle 20).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Hierarchieebene	Untere Hierarchie	Anzahl	21	34	14	69
		% von Kultur	23,3%	34,0%	14,0%	23,8%
	Mittlere Hierarchie	Anzahl	46	34	43	123
		% von Kultur	51,1%	34,0%	43,0%	42,4%
	Obere Hierarchie	Anzahl	23	32	43	98
		% von Kultur	25,6%	32,0%	43,0%	33,8%
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		% von Kultur	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tabelle 20:** Hauptuntersuchung Deutschland/Österreich/Italien. Verteilung über die Hierarchieebene.

### **3. Ergebnisse der hypothesenbezogenen Datenanalyse und Hypothesen-Entscheidung**

#### **3.1 Hypothese eins**

---

Wenn Deutschen, Österreichern und Italienern, jeweils vier gleiche Sprechakte, als Antwortmöglichkeiten auf neun verschiedene Kommunikationssituationen (die in einem Unternehmen stattfinden) vorgelegt werden und sie diese auf einer vierstufigen, Skala von sehr direkt bis sehr indirekt einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten gewählten Einstufungen eines Sprechaktes (der Typen Aufforderungen, Kritiken, Entschuldigungen) Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben feststellen.

Zur Überprüfung dieser Hypothese wurden die Ergebnisse des Pretests herangezogen. Die Versuchspersonen hatten (innerhalb des Pretests) die Aufgabe, alle vier Sprechakte, die auf alle neun Kommunikationssituationen folgten, auf einer vierstufigen Direktheitsskala (sehr direkt bis sehr indirekt) einzustufen. Für jede Sprechaktalternative (einer Kommunikationssituation) ergaben sich damit Einstufungshäufigkeiten. Für jede der drei Kulturenstichproben konnten nun die am häufigsten gewählte Direktheitseinstufung einer Kommunikationssituation ermittelt werden. Die Kulturenstichproben (unabhängige Variable) wurden dann mit Hilfe eines Chi-Quadrat Tests, auf dem Alpha = 5% Niveau bezüglich signifikanter Unterschiede in der Direktheitseinstufung (abhängige Variable) getestet.

Im Folgenden finden sich die Ergebnisse für alle neun Kommunikationssituationen und ihre jeweils vier Sprechakte:

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			eins				
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	102	5	0	0	107
		Erwartete Anzahl	85,1	18,6	2,4	1,0	107,0
	Österreich	Anzahl	96	10	4	0	110
		Erwartete Anzahl	87,4	19,1	2,4	1,0	110,0
	Italien	Anzahl	54	40	3	3	100
		Erwartete Anzahl	79,5	17,4	2,2	,9	100,0
Gesamt		Anzahl	252	55	7	3	317
		Erwartete Anzahl	252,0	55,0	7,0	3,0	317,0

**Tabelle 21:** Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'. Einstufung der Aufforderung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturen Stichproben.

Alle drei Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) stufen die Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 21).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	66,365	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 22:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 22).





## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung zwei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	41	<b>62</b>	4	0	107
		Erwartete Anzahl	43,2	<b>55,7</b>	7,1	1,0	107,0
	Österreich	Anzahl	34	<b>68</b>	8	0	110
		Erwartete Anzahl	44,4	<b>57,3</b>	7,3	1,0	110,0
	Italien	Anzahl	<b>53</b>	35	9	3	100
		Erwartete Anzahl	<b>40,4</b>	52,1	6,6	,9	100,0
Gesamt		Anzahl	128	165	21	3	317
		Erwartete Anzahl	128,0	165,0	21,0	3,0	317,0

**Tabelle 23:** Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'. Einstufung der Aufforderung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche und Österreicher stufen die Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein. Italiener stufen diese Aufforderung hingegen am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 23).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	23,593	6	,001
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 24:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 24).

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung drei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	0	5	52	50	107
		Erwartete Anzahl	2,0	4,4	43,5	57,0	107,0
	Österreich	Anzahl	0	8	30	72	110
		Erwartete Anzahl	2,1	4,5	44,8	58,6	110,0
	Italien	Anzahl	6	0	47	47	100
		Erwartete Anzahl	1,9	4,1	40,7	53,3	100,0
Gesamt		Anzahl	6	13	129	169	317
		Erwartete Anzahl	6,0	13,0	129,0	169,0	317,0

**Tabelle 25:** Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'. Einstufung der Aufforderung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Aufforderung der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Österreicher stufen sie am häufigsten als 'sehr indirekt' ein und Italiener stufen sie gleich häufig als 'indirekt' und 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 25).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	32,053	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 26:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der ersten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 26).

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			vier				
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	10	30	<b>48</b>	19	107
		Erwartete Anzahl	25,0	27,7	<b>43,9</b>	10,5	107,0
	Österreich	Anzahl	19	19	<b>69</b>	3	110
		Erwartete Anzahl	25,7	28,5	<b>45,1</b>	10,8	110,0
	Italien	Anzahl	<b>45</b>	33	13	9	100
		Erwartete Anzahl	<b>23,3</b>	25,9	41,0	9,8	100,0
Gesamt		Anzahl	74	82	130	31	317
		<b>Erwartete Anzahl</b>	<b>74,0</b>	<b>82,0</b>	<b>130,0</b>	<b>31,0</b>	<b>317,0</b>

**Tabelle 27:** Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'. Einstufung der Aufforderung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche und Österreicher stufen die vierte Aufforderung der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Italiener stufen diese Aufforderung am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 27).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	80,900	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 28:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der ersten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 28).

### Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (niedriger- zu höher gestellt):

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderung) auf einer Direktheitsskala gibt, kann in diesem Fall gestützt werden.

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Nimm mir bitte die Präsentation ab.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			eins				
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	78	28	1	0	107
		Erwartete Anzahl	68,9	34,4	1,4	2,4	107,0
	Österreich	Anzahl	69	41	0	0	110
		Erwartete Anzahl	70,8	35,4	1,4	2,4	110,0
	Italien	Anzahl	57	33	3	7	100
		Erwartete Anzahl	64,4	32,2	1,3	2,2	100,0
Gesamt		Anzahl	204	102	4	7	317
		Erwartete Anzahl	204,0	102,0	4,0	7,0	317,0

**Tabelle 29:** Kommunikationssituation 'Die Unterstützung'. Einstufung der Aufforderung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationsmöglichkeit, am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 29).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	23,272	6	,001
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 30:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der zweiten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,001) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 30).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Du hast nicht so viel zu tun, kannst Du die Präsentation für mich übernehmen?“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			zwei				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	33	<b>68</b>	5	1	107
		Erwartete Anzahl	38,8	<b>61,8</b>	3,7	2,7	107,0
	Österreich	Anzahl	39	<b>64</b>	0	7	110
		Erwartete Anzahl	39,9	<b>63,5</b>	3,8	2,8	110,0
	Italien	Anzahl	43	<b>51</b>	6	0	100
		Erwartete Anzahl	36,3	<b>57,7</b>	3,5	2,5	100,0
Gesamt		Anzahl	115	183	11	8	317
		Erwartete Anzahl	115,0	183,0	11,0	8,0	317,0

**Tabelle 31:** Kommunikationssituation 'Die Unterstützung'. Einstufung der Aufforderung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 31).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	19,684	6	,003
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 32:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der zweiten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (0,003) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 32).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			drei				
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	14	<b>58</b>	32	107
		Erwartete Anzahl	6,4	17,2	<b>56,4</b>	27,0	107,0
	Österreich	Anzahl	3	31	<b>61</b>	15	110
		Erwartete Anzahl	6,6	17,7	<b>57,9</b>	27,8	110,0
	Italien	Anzahl	13	6	<b>48</b>	33	100
		Erwartete Anzahl	6,0	16,1	<b>52,7</b>	25,2	100,0
Gesamt		Anzahl	19	51	167	80	317
		Erwartete Anzahl	19,0	51,0	167,0	80,0	317,0

**Tabelle 33:** Kommunikationssituation 'Die Unterstützung'. Einstufung der Aufforderung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 33).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	38,693	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 34:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der zweiten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 34).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe unglaublich viel zu tun, ich schaffe es nicht alleine.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			vier				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	18	<b>58</b>	29	107
		Erwartete Anzahl	5,1	17,2	<b>55,7</b>	29,0	107,0
	Österreich	Anzahl	8	19	<b>42</b>	41	110
		Erwartete Anzahl	5,2	17,7	<b>57,3</b>	29,8	110,0
	Italien	Anzahl	5	14	<b>65</b>	16	100
		Erwartete Anzahl	4,7	16,1	<b>52,1</b>	27,1	100,0
Gesamt		Anzahl	15	51	165	86	317
		Erwartete Anzahl	15,0	51,0	165,0	86,0	317,0

**Tabelle 35:** Kommunikationssituation 'Die Unterstützung'. Einstufung der Aufforderung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 35).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	19,891	6	,003
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 36:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der zweiten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (0,003) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 36).

**Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderung) auf einer Direktheitsskala gibt, kann **gestützt** werden für den **ersten** und den **dritten** Sprechakt.



## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro.“

			Die fehlenden Unterlagen– Einstufung der Aufforderung eins			Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	81	26	0	107
		Erwartete Anzahl	76,3	29,7	1,0	107,0
	Österreich	Anzahl	81	29	0	110
		Erwartete Anzahl	78,4	30,5	1,0	110,0
	Italien	Anzahl	64	33	3	100
		Erwartete Anzahl	71,3	27,8	,9	100,0
Gesamt		Anzahl	226	88	3	317
		Erwartete Anzahl	226,0	88,0	3,0	317,0

**Tabelle 37:** Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen'. Einstufung der Aufforderung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 37).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	9,160	4	,057
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 38:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der dritten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (0,57) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung eins, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 38).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „ Sie haben doch jetzt Zeit, holen Sie mir bitte den fehlenden USB-Stick aus meinem Büro.“

			Die fehlenden Unterlagen– Einstufung der Aufforderung zwei				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	56	50	1	0	107
		Erwartete Anzahl	41,9	60,8	2,7	1,7	107,0
	Österreich	Anzahl	24	86	0	0	110
		Erwartete Anzahl	43,0	62,5	2,8	1,7	110,0
	Italien	Anzahl	44	44	7	5	100
		Erwartete Anzahl	39,1	56,8	2,5	1,6	100,0
Gesamt		Anzahl	124	180	8	5	317
		Erwartete Anzahl	124,0	180,0	8,0	5,0	317,0

**Tabelle 39:** Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen'. Einstufung der Aufforderung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die zweite Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein. Österreicher stufen sie am häufigsten als 'direkt' ein. Italiener stufen sie gleich häufig als 'sehr direkt' und als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 39).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	50,095	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 40:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der dritten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung zwei, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 40).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich muss mich jetzt mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit, den USB-Stick aus meinem Büro zu holen.“

			Die fehlenden Unterlagen– Einstufung der Aufforderung drei				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	9	13	<b>68</b>	17	107
		Erwartete Anzahl	3,0	13,5	<b>74,3</b>	16,2	107,0
	Österreich	Anzahl	0	14	<b>78</b>	18	110
		Erwartete Anzahl	3,1	13,9	<b>76,3</b>	16,7	110,0
	Italien	Anzahl	0	13	<b>74</b>	13	100
		Erwartete Anzahl	2,8	12,6	<b>69,4</b>	15,1	100,0
Gesamt		Anzahl	9	40	220	48	317
		Erwartete Anzahl	9,0	40,0	220,0	48,0	317,0

**Tabelle 41:** Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen'. Einstufung der Aufforderung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 41).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	19,014	6	,004
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 42:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der dritten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,004) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung drei, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 42).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen.“

			Die fehlenden Unterlagen– Einstufung der Aufforderung vier			Gesamt
			direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	8	44	<b>55</b>	107
		Erwartete Anzahl	5,7	50,3	<b>51,0</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	3	<b>61</b>	46	110
		Erwartete Anzahl	5,9	<b>51,7</b>	52,4	110,0
	Italien	Anzahl	6	44	<b>50</b>	100
		Erwartete Anzahl	5,4	47,0	<b>47,6</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	17	149	151	317
		Erwartete Anzahl	17,0	149,0	151,0	317,0

**Tabelle 43:** Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen'. Einstufung der Aufforderung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche und Italiener stufen die vierte Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein. Österreicher stufen diese Aufforderung am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 43).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	6,260	4	,181
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 44:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der dritten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,181) bezüglich der Direktheitseinstufung der Aufforderung vier, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 44).

### Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderung) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für die Einstufung des **zweiten** Sprechaktes **gestützt** werden.

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik eins			Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	68	32	7	107
		Erwartete Anzahl	68,9	31,4	6,8	107,0
	Österreich	Anzahl	61	36	13	110
		Erwartete Anzahl	70,8	32,3	6,9	110,0
	Italien	Anzahl	75	25	0	100
		Erwartete Anzahl	64,4	29,3	6,3	100,0
Gesamt		Anzahl	204	93	20	317
		Erwartete Anzahl	204,0	93,0	20,0	317,0

**Tabelle 45:** Kommunikationssituation 'Der freie Tag'. Einstufung der Kritik eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 45).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	15,819	4	,003
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 46:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik eins, der vierten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.003) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik eins, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 46).

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik zwei				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	23	61	21	2	107
		Erwartete Anzahl	24,3	55,0	27,0	,7	107,0
	Österreich	Anzahl	24	52	34	0	110
		Erwartete Anzahl	25,0	56,6	27,8	,7	110,0
	Italien	Anzahl	25	50	25	0	100
		Erwartete Anzahl	22,7	51,4	25,2	,6	100,0
Gesamt		Anzahl	72	163	80	2	317
		Erwartete Anzahl	72,0	163,0	80,0	2,0	317,0

**Tabelle 47:** Kommunikationssituation 'Der freie Tag'. Einstufung der Kritik zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 47).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	8,061	6	,234
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 48:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,234) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 48).

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten Ihr Versprechen nicht ein.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik drei			Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	62	39	6	107
		Erwartete Anzahl	58,7	40,5	7,8	107,0
	Österreich	Anzahl	63	42	5	110
		Erwartete Anzahl	60,4	41,6	8,0	110,0
	Italien	Anzahl	49	39	12	100
		Erwartete Anzahl	54,9	37,9	7,3	100,0
Gesamt		Anzahl	174	120	23	317
		Erwartete Anzahl	174,0	120,0	23,0	317,0

**Tabelle 49:** Kommunikationssituation 'Der freie Tag'. Einstufung der Kritik drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 49).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	5,638	4	,228
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 50:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der vierten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.228) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 50).

### **Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen – Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt:**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderungen) auf einer Direktheitsskala gibt, kann in diesem Fall **nicht gestützt** werden.

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik vier				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	0	7	48	<b>52</b>	107
		Erwartete Anzahl	2,4	5,1	39,8	<b>59,7</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	0	5	33	<b>72</b>	110
		Erwartete Anzahl	2,4	5,2	40,9	<b>61,4</b>	110,0
	Italien	Anzahl	7	3	37	<b>53</b>	100
		Erwartete Anzahl	2,2	4,7	37,2	<b>55,8</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	7	15	118	177	317
		Erwartete Anzahl	7,0	15,0	118,0	177,0	317,0

**Tabelle 51:** Kommunikationssituation 'Der freie Tag'. Einstufung der Kritik vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 51).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	22,763	6	,001
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 52:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik vier, der vierten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik vier, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 52).

**Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (niedriger- zu höher gestellt):** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Direktheitsskala gibt, kann in diesem Fall **gestützt** werden.



## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik Eins			Gesamt
			sehr direkt	direkt	Indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	78	28	1	107
		Erwartete Anzahl	70,5	31,4	5,1	107,0
	Österreich	Anzahl	62	34	14	110
		Erwartete Anzahl	72,5	32,3	5,2	110,0
	Italien	Anzahl	69	31	0	100
		Erwartete Anzahl	65,9	29,3	4,7	100,0
Gesamt		Anzahl	209	93	15	317
		Erwartete Anzahl	209,0	93,0	15,0	317,0

**Tabelle 53:** Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit'. Einstufung der Kritik eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 53).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	25,864	4	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 54:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik eins, der fünften Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik eins, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 54).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik zwei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	19	51	33	4	107
		Erwartete Anzahl	29,4	52,7	22,3	2,7	107,0
	Österreich	Anzahl	29	58	19	4	110
		Erwartete Anzahl	30,2	54,1	22,9	2,8	110,0
	Italien	Anzahl	39	47	14	0	100
		Erwartete Anzahl	27,4	49,2	20,8	2,5	100,0
Gesamt		Anzahl	87	156	66	8	317
		Erwartete Anzahl	87,0	156,0	66,0	8,0	317,0

**Tabelle 55:** Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit'. Einstufung der Kritik zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 55).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,748	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 56:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der fünften Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 56).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ist es Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik drei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	47	35	23	2	107
		Erwartete Anzahl	44,2	27,3	29,7	5,7	107,0
	Österreich	Anzahl	43	29	30	8	110
		Erwartete Anzahl	45,5	28,1	30,5	5,9	110,0
	Italien	Anzahl	41	17	35	7	100
		Erwartete Anzahl	41,3	25,6	27,8	5,4	100,0
Gesamt		Anzahl	131	81	88	17	317
		Erwartete Anzahl	131,0	81,0	88,0	17,0	317,0

**Tabelle 57:** Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit'. Einstufung der Kritik drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 57).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	12,441	6	,053
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 58:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der fünften Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.053) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 58).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel ...“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik vier			Gesamt
			direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	4	37	<b>66</b>	107
		Erwartete Anzahl	8,8	28,7	<b>69,5</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	15	23	<b>72</b>	110
		Erwartete Anzahl	9,0	29,5	<b>71,5</b>	110,0
	Italien	Anzahl	7	25	<b>68</b>	100
		Erwartete Anzahl	8,2	26,8	<b>65,0</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	26	85	206	317
		Erwartete Anzahl	26,0	85,0	206,0	317,0

**Tabelle 59:** Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit'. Einstufung der Kritik vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 59).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	11,019	4	,026
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 60:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik vier, der fünften Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (0,026) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik vier, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 60).

**Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für den **ersten** und **zweiten** Sprechakt **gestützt** werden.

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Herr K. Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik eins			Gesamt
			sehr direkt	direkt	Indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	77	30	0	107
		Erwartete Anzahl	72,9	30,0	4,1	107,0
	Österreich	Anzahl	76	28	6	110
		Erwartete Anzahl	75,0	30,9	4,2	110,0
	Italien	Anzahl	63	31	6	100
		Erwartete Anzahl	68,1	28,1	3,8	100,0
Gesamt		Anzahl	216	89	12	317
		Erwartete Anzahl	216,0	89,0	12,0	317,0

**Tabelle 61:** Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter'. Einstufung der Kritik eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 61).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	7,361	4	,118
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 62:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik eins, der sechsten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,118) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik sechs, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 62).

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs Geschäft.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik zwei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	14	18	<b>65</b>	10	107
		Erwartete Anzahl	11,8	21,9	<b>62,4</b>	10,8	107,0
	Österreich	Anzahl	14	15	<b>66</b>	15	110
		Erwartete Anzahl	12,1	22,6	<b>64,2</b>	11,1	110,0
	Italien	Anzahl	7	32	<b>54</b>	7	100
		Erwartete Anzahl	11,0	20,5	<b>58,4</b>	10,1	100,0
Gesamt		Anzahl	35	65	185	32	317
		Erwartete Anzahl	35,0	65,0	185,0	32,0	317,0

**Tabelle 63:** Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter'. Einstufung der Kritik zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 63).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	14,706	6	,023
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 64:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der sechsten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,023) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik zwei, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 64).

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Sie sind zu dem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik drei			Gesamt
			sehr direkt	direkt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	78	29	0	107
		Erwartete Anzahl	75,3	30,0	1,7	107,0
	Österreich	Anzahl	70	35	5	110
		Erwartete Anzahl	77,4	30,9	1,7	110,0
	Italien	Anzahl	75	25	0	100
		Erwartete Anzahl	70,3	28,1	1,6	100,0
Gesamt		Anzahl	223	89	5	317
		Erwartete Anzahl	223,0	89,0	5,0	317,0

**Tabelle 65:** Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter'. Einstufung der Kritik drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 65).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	11,442	4	,022
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 66:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der sechsten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikante Unterschiede** (,022) bezüglich der Direktheitseinstufung der Kritik drei, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 66).

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne allein.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik				Gesamt
			vier				
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	9	<b>55</b>	42	107
		Erwartete Anzahl	2,7	4,7	<b>43,9</b>	55,7	107,0
	Österreich	Anzahl	0	5	43	<b>62</b>	110
		Erwartete Anzahl	2,8	4,9	45,1	<b>57,3</b>	110,0
	Italien	Anzahl	7	0	32	<b>61</b>	100
		Erwartete Anzahl	2,5	4,4	41,0	<b>52,1</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	8	14	130	165	317
		Erwartete Anzahl	8,0	14,0	130,0	165,0	317,0

**Tabelle 67:** Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter'. Einstufung der Kritik vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die vierte Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Österreicher und Italiener stufen diese am häufigsten als 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 67).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	30,269	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 68:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Kritik vier, der sechsten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der vierte Kritik, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 68).

### Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für den **zweiten** und **vierten** Sprechakt **gestützt** werden.



### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: `Bestellung vergessen`

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie durch mich Schwierigkeiten bekommen.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung eins				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	59	36	9	3	107
		Erwartete Anzahl	52,0	40,8	10,8	3,4	107,0
	Österreich	Anzahl	48	43	19	0	110
		Erwartete Anzahl	53,4	42,0	11,1	3,5	110,0
	Italien	Anzahl	47	42	4	7	100
		Erwartete Anzahl	48,6	38,2	10,1	3,2	100,0
Gesamt		Anzahl	154	121	32	10	317
		Erwartete Anzahl	154,0	121,0	32,0	10,0	317,0

**Tabelle 69:** Kommunikationssituation `Bestellung vergessen`. Einstufung der Entschuldigung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als `sehr direkt` ein (vgl. Tabelle 69).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,329	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 70:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der siebten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 70).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung zwei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	29	71	6	1	107
		Erwartete Anzahl	16,5	81,7	8,4	,3	107,0
	Österreich	Anzahl	5	105	0	0	110
		Erwartete Anzahl	17,0	84,0	8,7	,3	110,0
	Italien	Anzahl	15	66	19	0	100
		Erwartete Anzahl	15,5	76,3	7,9	,3	100,0
Gesamt		Anzahl	49	242	25	1	317
		Erwartete Anzahl	49,0	242,0	25,0	1,0	317,0

**Tabelle 71:** Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen'. Einstufung der Entschuldigung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 71).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	52,941	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 72:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der siebten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 72).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wenn Sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung drei				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	22	11	22	<b>52</b>	107
		Erwartete Anzahl	31,4	10,5	27,3	<b>37,8</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	<b>58</b>	5	23	24	110
		Erwartete Anzahl	<b>32,3</b>	10,8	28,1	38,9	110,0
	Italien	Anzahl	13	15	<b>36</b>	<b>36</b>	100
		Erwartete Anzahl	29,3	9,8	<b>25,6</b>	<b>35,3</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	93	31	81	112	317
		Erwartete Anzahl	93,0	31,0	81,0	112,0	317,0

**Tabelle 73:** Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen'. Einstufung der Entschuldigung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein. Österreicher stufen diese am häufigsten als 'sehr direkt' und Italiener am häufigsten sowohl als 'indirekt', als auch 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 73).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	55,588	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 74:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der siebten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 74).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wirklich ärgerlich, dass Sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung vier				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	9	61	35	107
		Erwartete Anzahl	3,0	8,4	59,4	36,1	107,0
	Österreich	Anzahl	0	5	67	38	110
		Erwartete Anzahl	3,1	8,7	61,1	37,1	110,0
	Italien	Anzahl	7	11	48	34	100
		Erwartete Anzahl	2,8	7,9	55,5	33,8	100,0
Gesamt		Anzahl	9	25	176	107	317
		Erwartete Anzahl	9,0	25,0	176,0	107,0	317,0

**Tabelle 75:** Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen'. Einstufung der Entschuldigung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 75).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	14,093	6	,029
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 76:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der siebten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,029) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 76).

**Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (niedriger- zu höher gestellt):** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für den ersten, zweiten und dritten Sprechakt **gestützt** werden.

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			eins				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	80	24	2	1	107
		Erwartete Anzahl	71,6	27,3	6,8	1,4	107,0
	Österreich	Anzahl	81	18	11	0	110
		Erwartete Anzahl	73,6	28,1	6,9	1,4	110,0
	Italien	Anzahl	51	39	7	3	100
		Erwartete Anzahl	66,9	25,6	6,3	1,3	100,0
Gesamt		Anzahl	212	81	20	4	317
		Erwartete Anzahl	212,0	81,0	20,0	4,0	317,0

**Tabelle 77:** Kommunikationssituation 'Anruf vergessen'. Einstufung der Entschuldigung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 77).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	26,304	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 78:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der achten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 78).

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			zwei				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	16	81	10	0	107
		Erwartete Anzahl	16,9	72,9	14,5	2,7	107,0
	Österreich	Anzahl	20	71	15	4	110
		Erwartete Anzahl	17,4	75,0	14,9	2,8	110,0
	Italien	Anzahl	14	64	18	4	100
		Erwartete Anzahl	15,8	68,1	13,6	2,5	100,0
Gesamt		Anzahl	50	216	43	8	317
		Erwartete Anzahl	50,0	216,0	43,0	8,0	317,0

**Tabelle 79:** Kommunikationssituation 'Anruf vergessen'. Einstufung der Entschuldigung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 79).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	8,966	6	,176
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 80:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der achten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,176) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 80).

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wenn Sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			drei				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	12	15	31	<b>49</b>	107
		Erwartete Anzahl	25,7	14,2	30,7	<b>36,5</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	<b>39</b>	13	24	34	110
		Erwartete Anzahl	<b>26,4</b>	14,6	31,6	37,5	110,0
	Italien	Anzahl	25	14	<b>36</b>	25	100
		Erwartete Anzahl	24,0	13,2	<b>28,7</b>	34,1	100,0
Gesamt		Anzahl	76	42	91	108	317
		Erwartete Anzahl	76,0	42,0	91,0	108,0	317,0

**Tabelle 81:** Kommunikationssituation 'Anruf vergessen'. Einstufung der Entschuldigung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein. Österreicher stufen sie am häufigsten als 'sehr direkt' und Italiener als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 81).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	24,345	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 82:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der achten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 82).

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			vier				
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	6	30	25	<b>46</b>	107
		Erwartete Anzahl	4,4	24,3	46,2	<b>32,1</b>	107,0
	Österreich	Anzahl	0	24	<b>62</b>	24	110
		Erwartete Anzahl	4,5	25,0	<b>47,5</b>	33,0	110,0
	Italien	Anzahl	7	18	<b>50</b>	25	100
		Erwartete Anzahl	4,1	22,7	<b>43,2</b>	30,0	100,0
Gesamt		Anzahl	13	72	137	95	317
		Erwartete Anzahl	13,0	72,0	137,0	95,0	317,0

**Tabelle 83:** Kommunikationssituation 'Anruf vergessen'. Einstufung der Entschuldigung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr indirekt' ein. Österreicher und Italiener stufen diese am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 83).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	34,043	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 84:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der achten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 84).

#### **Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für den ersten, dritten und vierten Sprechakt **gestützt** werden.





### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die Sie nicht gemacht haben.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung eins				Gesamt
			sehr direkt	direkt	Indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	81	26	0	0	107
		Erwartete Anzahl	69,9	32,1	4,1	1,0	107,0
	Österreich	Anzahl	72	29	9	0	110
		Erwartete Anzahl	71,8	33,0	4,2	1,0	110,0
	Italien	Anzahl	54	40	3	3	100
		Erwartete Anzahl	65,3	30,0	3,8	,9	100,0
Gesamt		Anzahl	207	95	12	3	317
		Erwartete Anzahl	207,0	95,0	12,0	3,0	317,0

**Tabelle 85:** Kommunikationssituation 'Die falsche Anschuldigung'. Einstufung der Entschuldigung eins. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr direkt' ein (vgl. Tabelle 85).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,796	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 86:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der neunten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung eins, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 86).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich Sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung zwei				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	37	67	3	0	107
		Erwartete Anzahl	35,8	63,8	6,4	1,0	107,0
	Österreich	Anzahl	29	76	5	0	110
		Erwartete Anzahl	36,8	65,6	6,6	1,0	110,0
	Italien	Anzahl	40	46	11	3	100
		Erwartete Anzahl	33,4	59,6	6,0	,9	100,0
Gesamt		Anzahl	106	189	19	3	317
		Erwartete Anzahl	106,0	189,0	19,0	3,0	317,0

**Tabelle 87:** Kommunikationssituation 'Die falsche Anschuldigung'. Einstufung der Entschuldigung zwei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'direkt' ein (vgl. Tabelle 87).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,796	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 88:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der neunten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung zwei, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 88).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wieso sind Sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung drei				Gesamt
			sehr direkt	Direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	12	6	<b>51</b>	38	107
		Erwartete Anzahl	15,2	8,1	<b>53,7</b>	30,0	107,0
	Österreich	Anzahl	19	0	<b>58</b>	33	110
		Erwartete Anzahl	15,6	8,3	<b>55,2</b>	30,9	110,0
	Italien	Anzahl	14	18	<b>50</b>	18	100
		Erwartete Anzahl	14,2	7,6	<b>50,2</b>	28,1	100,0
Gesamt		Anzahl	45	24	159	89	317
		Erwartete Anzahl	45,0	24,0	159,0	89,0	317,0

**Tabelle 89:** Kommunikationssituation 'Die falsche Anschuldigung'. Einstufung der Entschuldigung drei. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein (vgl. Tabelle 89).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	30,793	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 90:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der neunten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung drei, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 90).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „In der letzten Teamsitzung müssen Sie sich schlecht gefühlt haben.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung vier				Gesamt
			sehr direkt	direkt	indirekt	sehr indirekt	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	4	61	40	107
		Erwartete Anzahl	3,4	5,4	46,2	52,0	107,0
	Österreich	Anzahl	5	5	24	76	110
		Erwartete Anzahl	3,5	5,6	47,5	53,4	110,0
	Italien	Anzahl	3	7	52	38	100
		Erwartete Anzahl	3,2	5,0	43,2	48,6	100,0
Gesamt		Anzahl	10	16	137	154	317
		Erwartete Anzahl	10,0	16,0	137,0	154,0	317,0

**Tabelle 91:** Kommunikationssituation 'Die falsche Anschuldigung'. Einstufung der Entschuldigung vier. Beobachtete und erwartete Häufigkeiten in den Kulturenstichproben.

Deutsche und Italiener stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Österreicher stufen diese am häufigsten als 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 91).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	35,157	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	317		

**Tabelle 92:** Chi-Quadrat Test Ergebnis der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der neunten Kommunikationssituation, zwischen den Kulturenstichproben.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Direktheitseinstufung der Entschuldigung vier, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 92).

**Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Direktheitsskala gibt, kann für alle Sprechakt **gestützt** werden.

**Zusammengefasste Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderung, Kritik, Entschuldigungen) auf einer Direktheitsskala gibt, kann gestützt werden in den Fällen:

Aufforderungen:

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt (alle Sprechakte)
  - Gleich- zu gleich gestellt (erster und dritter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (zweiter Sprechakt)

Kritiken

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Gleich- zu gleich gestellt (erster und zweiter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (zweiter und vierter Sprechakt)

Entschuldigungen

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt (erster, zweiter und dritter Sprechakt)
  - Gleich- zu gleich gestellt (erster, dritter und vierter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (alle Sprechakte)

### 3.2 Hypothese 2

---

Wenn Deutschen, Österreichern und Italienern, jeweils vier gleiche Sprechakte, als Antwortmöglichkeiten auf neun verschiedene Kommunikationssituationen (die in einem Unternehmen stattfinden) vorgelegt werden und sie diese auf einer vierstufigen Skala von sehr höflich bis sehr unhöflich einstufen sollen, dann kann man zwischen den am häufigsten gewählten Einstufungen eines Sprechaktes (der Typen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben feststellen.

Zur Überprüfung dieser Hypothese wurden die Ergebnisse der Hauptuntersuchung herangezogen. Die Versuchspersonen hatten (innerhalb der Hauptuntersuchung) die Aufgabe, alle vier Sprechakte, die auf alle neun Kommunikationssituationen folgten, auf einer vierstufigen Höflichkeitsskala (sehr höflich bis sehr unhöflich) einzustufen. Für jede Sprechaktalternative (einer Kommunikationssituation) ergaben sich damit Einstufungshäufigkeiten. Für jede der drei Kulturenstichproben konnten nun die am häufigsten gewählte Höflichkeitseinstufung einer Kommunikationssituation ermittelt werden. Die Kulturenstichproben wurden dann mit Hilfe eines Chi-Quadrat Tests, auf dem  $\alpha = 5\%$  Niveau bezüglich möglicher signifikanter Unterschiede zwischen ihnen getestet. Im Folgenden finden sich die Ergebnisse für alle neun Kommunikationssituationen und ihre jeweils vier Sprechakte:

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung eins				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	21	35	32	90
		Erwartete Anzahl	5,3	20,8	42,8	21,1	90,0
	Österreich	Anzahl	0	25	39	36	100
		Erwartete Anzahl	5,9	23,1	47,6	23,4	100,0
	Italien	Anzahl	15	21	64	0	100
		Erwartete Anzahl	5,9	23,1	47,6	23,4	100,0
Gesamt		Anzahl	17	67	138	68	290
		Erwartete Anzahl	17,0	67,0	138,0	68,0	290,0

**Tabelle 93:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Alle drei Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) stufen die Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 93).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	66,925 <sup>a</sup>	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 94:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 94).



## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung zwei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	28	47	13	90
		Erwartete Anzahl	,6	35,7	40,0	13,7	90,0
	Österreich	Anzahl	0	42	42	16	100
		Erwartete Anzahl	,7	39,7	44,5	15,2	100,0
	Italien	Anzahl	0	45	40	15	100
		Erwartete Anzahl	,7	39,7	44,5	15,2	100,0
Gesamt		Anzahl	2	115	129	44	290
		Erwartete Anzahl	2,0	115,0	129,0	44,0	290,0

**Tabelle 95:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Österreicher stufen diese Aufforderung gleichhäufig als 'höflich' und 'unhöflich' ein und Italiener stufen sie am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 95).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	8,841	6	,183
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 96:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.183) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 96).

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung drei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	36	49	4	1	90
		Erwartete Anzahl	43,4	42,2	2,2	2,2	90,0
	Österreich	Anzahl	53	44	3	0	100
		Erwartete Anzahl	48,3	46,9	2,4	2,4	100,0
	Italien	Anzahl	51	43	0	6	100
		Erwartete Anzahl	48,3	46,9	2,4	2,4	100,0
Gesamt		Anzahl	140	136	7	7	290
		Erwartete Anzahl	140,0	136,0	7,0	7,0	290,0

**Tabelle 97:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der ersten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Aufforderung der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein. Österreicher und Italiener stufen sie am häufigsten als 'sehr höflich' ein (vgl. Tabelle 97).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	15,957	6	,014
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 98:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der ersten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,014) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 98)

## I. Aufforderungen - erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?“

			Die Gehaltserhöhung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			vier				
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	9	22	30	29	90
		Erwartete Anzahl	9,6	14,6	21,7	44,1	90,0
	Österreich	Anzahl	22	16	31	31	100
		Erwartete Anzahl	10,7	16,2	24,1	49,0	100,0
	Italien	Anzahl	0	9	9	82	100
		Erwartete Anzahl	10,7	16,2	24,1	49,0	100,0
Gesamt		Anzahl	31	47	70	142	290
		Erwartete Anzahl	31,0	47,0	70,0	142,0	290,0

**Tabelle 99:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der ersten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die vierte Aufforderung der ersten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Österreicher stufen sie am häufigsten sowohl als 'unhöflich', als auch als 'sehr unhöflich' ein und Italiener stufen diese Aufforderung am häufigsten als 'sehr unhöflich' ein (vgl. Tabelle 99).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	78,300	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 100:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der ersten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der ersten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 100).

**Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (niedriger- zu höher gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für den **vierten** Sprechakt **gestützt** werden.

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Nimm mir bitte die Präsentation ab.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung eins				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	33	<b>43</b>	11	90
		Erwartete Anzahl	3,4	34,4	<b>35,4</b>	16,8	90,0
	Österreich	Anzahl	5	<b>57</b>	30	8	100
		Erwartete Anzahl	3,8	<b>38,3</b>	39,3	18,6	100,0
	Italien	Anzahl	3	21	<b>41</b>	35	100
		Erwartete Anzahl	3,8	38,3	<b>39,3</b>	18,6	100,0
Gesamt		Anzahl	11	111	114	54	290
		Erwartete Anzahl	11,0	111,0	114,0	54,0	290,0

**Tabelle 101:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der zweiten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Italiener stufen die erste Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationsmöglichkeit, am häufigsten als 'unhöflich' ein. Österreicher stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 101).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	43,981	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 102:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der zweiten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 102).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Du hast nicht so viel zu tun, kannst Du die Präsentation für mich übernehmen?“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung				Gesamt
			zwei				
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	4	32	23	31	90
		Erwartete Anzahl	4,7	22,0	23,3	40,0	90,0
	Österreich	Anzahl	8	24	15	53	100
		Erwartete Anzahl	5,2	24,5	25,9	44,5	100,0
	Italien	Anzahl	3	15	37	45	100
		Erwartete Anzahl	5,2	24,5	25,9	44,5	100,0
Gesamt		Anzahl	15	71	75	129	290
		Erwartete Anzahl	15,0	71,0	75,0	129,0	290,0

**Tabelle 103:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der zweiten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die zweite Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein. Österreicher und Italiener stufen diese am häufigsten als 'sehr unhöflich' ein (vgl. Tabelle 103).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	23,778	6	,001
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 104:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der zweiten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 104).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung drei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	12	63	13	2	90
		Erwartete Anzahl	22,7	58,3	7,4	1,6	90,0
	Österreich	Anzahl	30	62	5	3	100
		Erwartete Anzahl	25,2	64,8	8,3	1,7	100,0
	Italien	Anzahl	31	63	6	0	100
		Erwartete Anzahl	25,2	64,8	8,3	1,7	100,0
Gesamt		Anzahl	73	188	24	5	290
		Erwartete Anzahl	73,0	188,0	24,0	5,0	290,0

**Tabelle 105:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der zweiten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 105).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	16,691	6	,010
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 106:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der zweiten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,010) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 106).

## I. Aufforderungen - zweite Kommunikationssituation: 'Die Unterstützung'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe unglaublich viel zu tun, ich schaffe es nicht alleine.“

			Die Unterstützung – Einstufung der Aufforderung vier				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	16	63	9	2	90
		Erwartete Anzahl	20,8	61,4	7,1	,6	90,0
	Österreich	Anzahl	39	56	5	0	100
		Erwartete Anzahl	23,1	68,3	7,9	,7	100,0
	Italien	Anzahl	12	79	9	0	100
		Erwartete Anzahl	23,1	68,3	7,9	,7	100,0
Gesamt		Anzahl	67	198	23	2	290
		Erwartete Anzahl	67,0	198,0	23,0	2,0	290,0

**Tabelle 107:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der zweiten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Aufforderungsmöglichkeit der zweiten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 107).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	27,467	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 108:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der zweiten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (0,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der zweiten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 108).



**Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für den **ersten, zweiten und vierten** Sprechakt **gestützt** werden.

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Erste Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro.“

			Die fehlenden Unterlagen – Einstufung der Aufforderung eins				Gesamt
			sehr höflich	höflich	Unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	54	20	14	90
		Erwartete Anzahl	9,6	58,7	13,0	8,7	90,0
	Österreich	Anzahl	11	65	13	11	100
		Erwartete Anzahl	10,7	65,2	14,5	9,7	100,0
	Italien	Anzahl	18	70	9	3	100
		Erwartete Anzahl	10,7	65,2	14,5	9,7	100,0
Gesamt		Anzahl	31	189	42	28	290
		Erwartete Anzahl	31,0	189,0	42,0	28,0	290,0

**Tabelle 109:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der dritten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 109).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	25,742	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 110:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der dritten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikanten Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung eins, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 110).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Zweite Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „ Sie haben doch jetzt Zeit, holen Sie mir bitte den fehlenden USB-Stick aus meinem Büro.“

			Die fehlenden Unterlagen – Einstufung der Aufforderung zwei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	Unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	15	52	20	90
		Erwartete Anzahl	3,7	14,9	47,8	23,6	90,0
	Österreich	Anzahl	3	27	48	22	100
		Erwartete Anzahl	4,1	16,6	53,1	26,2	100,0
	Italien	Anzahl	6	6	54	34	100
		Erwartete Anzahl	4,1	16,6	53,1	26,2	100,0
Gesamt		Anzahl	12	48	154	76	290
		Erwartete Anzahl	12,0	48,0	154,0	76,0	290,0

**Tabelle 111:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der dritten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 111).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	19,028	6	,004
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 112:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der dritten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,004) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung zwei, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 112).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Dritte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Ich muss mich jetzt mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit, den USB-Stick aus meinem Büro zu holen.“

			Die fehlenden Unterlagen – Einstufung der Aufforderung drei				Gesamt
			sehr höflich	Höflich	Unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	8	48	30	4	90
		Erwartete Anzahl	8,4	61,8	16,4	3,4	90,0
	Österreich	Anzahl	13	75	8	4	100
		Erwartete Anzahl	9,3	68,6	18,3	3,8	100,0
	Italien	Anzahl	6	76	15	3	100
		Erwartete Anzahl	9,3	68,6	18,3	3,8	100,0
Gesamt		Anzahl	27	199	53	11	290
		Erwartete Anzahl	27,0	199,0	53,0	11,0	290,0

**Tabelle 113:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der dritten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 113).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	24,916	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 114:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der dritten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikanten Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung drei, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 114).

## I. Aufforderungen - dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen'

Vierte Aufforderungsmöglichkeit (Sprechakt): „Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen.“

			Die fehlenden Unterlagen – Einstufung der Aufforderung vier				Gesamt
			sehr höflich	höflich	Unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	14	62	12	2	90
		Erwartete Anzahl	14,0	58,7	15,8	1,6	90,0
	Österreich	Anzahl	22	64	11	3	100
		Erwartete Anzahl	15,5	65,2	17,6	1,7	100,0
	Italien	Anzahl	9	63	28	0	100
		Erwartete Anzahl	15,5	65,2	17,6	1,7	100,0
Gesamt		Anzahl	45	189	51	5	290
		Erwartete Anzahl	45,0	189,0	51,0	5,0	290,0

**Tabelle 115:** Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der dritten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Aufforderungsmöglichkeit der dritten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 115).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	18,087	6	,006
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 116:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der dritten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.006) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Aufforderung vier, der dritten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 116).

**Hypothesen-Entscheidung - Aufforderungen - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für den **ersten** und **dritten** Sprechakt **gestützt** werden.

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik eins				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	23	43	22	90
		Erwartete Anzahl	3,1	23,3	39,4	24,2	90,0
	Österreich	Anzahl	5	27	46	22	100
		Erwartete Anzahl	3,4	25,9	43,8	26,9	100,0
	Italien	Anzahl	3	25	38	34	100
		Erwartete Anzahl	3,4	25,9	43,8	26,9	100,0
Gesamt		Anzahl	10	75	127	78	290
		Erwartete Anzahl	10,0	75,0	127,0	78,0	290,0

**Tabelle 117:** Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der vierten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 117).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	5,403	6	,493
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 118:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der vierten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,493) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 118).



## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik zwei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	40	41	6	90
		Erwartete Anzahl	3,4	41,6	37,6	7,4	90,0
	Österreich	Anzahl	5	54	30	11	100
		Erwartete Anzahl	3,8	46,2	41,7	8,3	100,0
	Italien	Anzahl	3	40	50	7	100
		Erwartete Anzahl	3,8	46,2	41,7	8,3	100,0
Gesamt		Anzahl	11	134	121	24	290
		Erwartete Anzahl	11,0	134,0	121,0	24,0	290,0

**Tabelle 119:** Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Österreicher stufen die zweite Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Italiener stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 119).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	9,436	6	,150
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 120:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,150) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 120).



## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten Ihr Versprechen nicht ein.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik drei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	29	42	18	90
		Erwartete Anzahl	,9	21,1	50,3	17,7	90,0
	Österreich	Anzahl	2	27	60	11	100
		Erwartete Anzahl	1,0	23,4	55,9	19,7	100,0
	Italien	Anzahl	0	12	60	28	100
		Erwartete Anzahl	1,0	23,4	55,9	19,7	100,0
Gesamt		Anzahl	3	68	162	57	290
		Erwartete Anzahl	3,0	68,0	162,0	57,0	290,0

**Tabelle 121:** Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der vierten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 121).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,358	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 122:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der vierten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 122).

## II. Kritiken – vierte Kommunikationssituation: 'Der freie Tag'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“

			Der freie Tag – Einstufung der Kritik vier				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	21	54	11	4	90
		Erwartete Anzahl	31,3	47,2	9,3	2,2	90,0
	Österreich	Anzahl	46	38	16	0	100
		Erwartete Anzahl	34,8	52,4	10,3	2,4	100,0
	Italien	Anzahl	34	60	3	3	100
		Erwartete Anzahl	34,8	52,4	10,3	2,4	100,0
Gesamt		Anzahl	101	152	30	7	290
		Erwartete Anzahl	101,0	152,0	30,0	7,0	290,0

**Tabelle 123:** Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der vierten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Kritikmöglichkeit der vierten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 123).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	25,774	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 124:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der vierten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der vierten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 124).

**Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für den **dritten** und **vierten** Sprechakt **gestützt** werden.

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik eins				Gesamt
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	4	61	23	2	90
		Erwartete Anzahl	6,2	51,8	21,1	10,9	90,0
	Österreich	Anzahl	13	68	11	8	100
		Erwartete Anzahl	6,9	57,6	23,4	12,1	100,0
	Italien	Anzahl	3	38	34	25	100
		Erwartete Anzahl	6,9	57,6	23,4	12,1	100,0
Gesamt		Anzahl	20	167	68	35	290
		Erwartete Anzahl	20,0	167,0	68,0	35,0	290,0

**Tabelle 125:** Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der fünften Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 125).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	52,540	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 126:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der fünften Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 126).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik				Gesamt
			zwei				
			sehr höflich	höflich	unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	2	28	46	14	90
		Erwartete Anzahl	3,1	25,4	49,7	11,8	90,0
	Österreich	Anzahl	5	33	60	2	100
		Erwartete Anzahl	3,4	28,3	55,2	13,1	100,0
	Italien	Anzahl	3	21	54	22	100
		Erwartete Anzahl	3,4	28,3	55,2	13,1	100,0
Gesamt		Anzahl	10	82	160	38	290
		Erwartete Anzahl	10,0	82,0	160,0	38,0	290,0

**Tabelle 127:** Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der fünften Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 127).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	20,645	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 128:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der fünften Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit zwei, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 128).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ist es Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik drei				Gesamt
			sehr höflich	höflich	Unhöflich	sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	6	46	37	90
		Erwartete Anzahl	,9	4,3	40,3	44,4	90,0
	Österreich	Anzahl	2	5	44	49	100
		Erwartete Anzahl	1,0	4,8	44,8	49,3	100,0
	Italien	Anzahl	0	3	40	57	100
		Erwartete Anzahl	1,0	4,8	44,8	49,3	100,0
Gesamt		Anzahl	3	14	130	143	290
		Erwartete Anzahl	3,0	14,0	130,0	143,0	290,0

**Tabelle 129:** Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der fünften Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Österreicher und Italiener stufen sie am häufigsten als 'sehr unhöflich' ein (vgl. Tabelle 129).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	7,025	6	,319
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 130:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der fünften Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,319) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit drei, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 130).

## II. Kritiken – fünfte Kommunikationssituation: 'Die schlechte Zusammenarbeit'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel ...“

			Die schlechte Zusammenarbeit – Einstufung der Kritik vier				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	15	56	16	3	90
		Erwartete Anzahl	21,1	59,9	6,5	2,5	90,0
	Österreich	Anzahl	25	68	5	2	100
		Erwartete Anzahl	23,4	66,6	7,2	2,8	100,0
	Italien	Anzahl	28	69	0	3	100
		Erwartete Anzahl	23,4	66,6	7,2	2,8	100,0
Gesamt		Anzahl	68	193	21	8	290
		Erwartete Anzahl	68,0	193,0	21,0	8,0	290,0

**Tabelle 131:** Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der fünften Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Kritikmöglichkeit der fünften Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 131).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	25,197	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 132:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der fünften Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit vier, der fünften Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 132).

### Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für **ersten**, **dritten** und **vierten** Sprechakt **gestützt** werden.

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Erste Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Herr K. Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik eins				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	44	32	11	90
		Erwartete Anzahl	7,8	52,8	23,6	5,9	90,0
	Österreich	Anzahl	13	66	16	5	100
		Erwartete Anzahl	8,6	58,6	26,2	6,6	100,0
	Italien	Anzahl	9	60	28	3	100
		Erwartete Anzahl	8,6	58,6	26,2	6,6	100,0
Gesamt		Anzahl	25	170	76	19	290
		Erwartete Anzahl	25,0	170,0	76,0	19,0	290,0

**Tabelle 133:** Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der sechsten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 133).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	21,385	6	,002
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 134:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik eins, der sechsten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit sechs, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 134).



## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Zweite Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs Geschäft.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik zwei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	23	45	21	90
		Erwartete Anzahl	,3	23,0	45,6	21,1	90,0
	Österreich	Anzahl	0	30	48	22	100
		Erwartete Anzahl	,3	25,5	50,7	23,4	100,0
	Italien	Anzahl	0	21	54	25	100
		Erwartete Anzahl	,3	25,5	50,7	23,4	100,0
Gesamt		Anzahl	1	74	147	68	290
		Erwartete Anzahl	1,0	74,0	147,0	68,0	290,0

**Tabelle 135:** Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der sechsten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 135).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	4,369	6	,627
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 136:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik zwei, der sechsten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.627) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit zwei, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 136).

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Dritte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Sie sind zu dem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik drei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	12	52	25	90
		Erwartete Anzahl	,3	11,5	58,7	19,6	90,0
	Österreich	Anzahl	0	19	68	13	100
		Erwartete Anzahl	,3	12,8	65,2	21,7	100,0
	Italien	Anzahl	0	6	69	25	100
		Erwartete Anzahl	,3	12,8	65,2	21,7	100,0
Gesamt		Anzahl	1	37	189	63	290
		Erwartete Anzahl	1,0	37,0	189,0	63,0	290,0

**Tabelle 137:** Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der sechsten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein (vgl. Tabelle 137).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	15,497	6	,017
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 138:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik drei, der sechsten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,017) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Kritikmöglichkeit drei, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 138).

## II. Kritiken – sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter'

Vierte Kritikmöglichkeit (Sprechakt): „Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne allein.“

			Der schlechte Mitarbeiter – Einstufung der Kritik				Gesamt
			vier				
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	18	47	18	7	90
		Erwartete Anzahl	24,8	50,6	11,5	3,1	90,0
	Österreich	Anzahl	41	48	11	0	100
		Erwartete Anzahl	27,6	56,2	12,8	3,4	100,0
	Italien	Anzahl	21	68	8	3	100
		Erwartete Anzahl	27,6	56,2	12,8	3,4	100,0
Gesamt		Anzahl	80	163	37	10	290
		Erwartete Anzahl	80,0	163,0	37,0	10,0	290,0

**Tabelle 139:** Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der sechsten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die vierte Kritikmöglichkeit der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Österreicher und Italiener stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 139).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	28,015	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 140:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Kritik vier, der sechsten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der vierten Kritikmöglichkeit, der sechsten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 140).

### Hypothesen-Entscheidung - Kritiken - Hierarchie (höher- niedriger gestellt):

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Kritiken) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für **ersten** und **vierten** Sprechakt **gestützt** werden.

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie durch mich Schwierigkeiten bekommen.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung eins				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	20	54	13	3	90
		Erwartete Anzahl	33,2	49,0	6,8	,9	90,0
	Österreich	Anzahl	44	54	2	0	100
		Erwartete Anzahl	36,9	54,5	7,6	1,0	100,0
	Italien	Anzahl	43	50	7	0	100
		Erwartete Anzahl	36,9	54,5	7,6	1,0	100,0
Gesamt		Anzahl	107	158	22	3	290
		Erwartete Anzahl	107,0	158,0	22,0	3,0	290,0

**Tabelle 141:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der siebten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 141).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	24,911	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 142:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der siebten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 142).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung zwei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	6	68	13	3	90
		Erwartete Anzahl	9,6	64,2	14,3	1,9	90,0
	Österreich	Anzahl	19	73	8	0	100
		Erwartete Anzahl	10,7	71,4	15,9	2,1	100,0
	Italien	Anzahl	6	66	25	3	100
		Erwartete Anzahl	10,7	71,4	15,9	2,1	100,0
Gesamt		Anzahl	31	207	46	6	290
		Erwartete Anzahl	31,0	207,0	46,0	6,0	290,0

**Tabelle 143:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der siebten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 143).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	23,001	6	,001
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 144:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der siebten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 144).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wenn Sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung drei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	6	27	56	90
		Erwartete Anzahl	,3	3,4	32,0	54,3	90,0
	Österreich	Anzahl	0	2	38	60	100
		Erwartete Anzahl	,3	3,8	35,5	60,3	100,0
	Italien	Anzahl	0	3	38	59	100
		Erwartete Anzahl	,3	3,8	35,5	60,3	100,0
Gesamt		Anzahl	1	11	103	175	290
		Erwartete Anzahl	1,0	11,0	103,0	175,0	290,0

**Tabelle 145:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der siebten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr unhöflich' ein. Österreicher stufen diese am häufigsten als 'sehr direkt' und Italiener am häufigsten sowohl als 'indirekt', als auch 'sehr indirekt' ein (vgl. Tabelle 145).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	6,398	6	,380
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 146:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der siebten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,380) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 146).

### III. Entschuldigungen – siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wirklich ärgerlich, dass Sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen.“

			Bestellung vergessen – Einstufung der Entschuldigung vier				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	4	33	40	13	90
		Erwartete Anzahl	2,8	41,9	33,5	11,8	90,0
	Österreich	Anzahl	5	33	40	22	100
		Erwartete Anzahl	3,1	46,6	37,2	13,1	100,0
	Italien	Anzahl	0	69	28	3	100
		Erwartete Anzahl	3,1	46,6	37,2	13,1	100,0
Gesamt		Anzahl	9	135	108	38	290
		Erwartete Anzahl	9,0	135,0	108,0	38,0	290,0

**Tabelle 147:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der siebten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Österreicher stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der siebten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Italiener stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 147).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	39,149	6	,000
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 148:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der siebten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der siebten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 148).

#### **Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (niedriger- zu höher gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für **ersten** und **dritten** Sprechakt **gestützt** werden.

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			eins				
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	45	43	1	1	90
		Erwartete Anzahl	42,8	45,6	1,2	,3	90,0
	Österreich	Anzahl	59	41	0	0	100
		Erwartete Anzahl	47,6	50,7	1,4	,3	100,0
	Italien	Anzahl	34	63	3	0	100
		Erwartete Anzahl	47,6	50,7	1,4	,3	100,0
Gesamt		Anzahl	138	147	4	1	290
		Erwartete Anzahl	138,0	147,0	4,0	1,0	290,0

**Tabelle 149:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der achten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Österreicher stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr höflich' ein. Italiener stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 149).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	17,272	6	,008
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 150:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der achten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.008) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 150).



### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			zwei				
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	3	<b>66</b>	19	2	90
		Erwartete Anzahl	5,3	<b>64,6</b>	19,6	,6	90,0
	Österreich	Anzahl	8	<b>73</b>	19	0	100
		Erwartete Anzahl	5,9	<b>71,7</b>	21,7	,7	100,0
	Italien	Anzahl	6	<b>69</b>	25	0	100
		Erwartete Anzahl	5,9	<b>71,7</b>	21,7	,7	100,0
Gesamt		Anzahl	17	208	63	2	290
		Erwartete Anzahl	17,0	208,0	63,0	2,0	290,0

**Tabelle 151:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der achten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 151).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	7,219	6	,301
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 152:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der achten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,301) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 152).

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wenn Sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung drei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	0	6	39	<b>45</b>	90
		Erwartete Anzahl	,6	1,9	41,0	<b>46,6</b>	90,0
	Österreich	Anzahl	2	0	47	<b>51</b>	100
		Erwartete Anzahl	,7	2,1	45,5	<b>51,7</b>	100,0
	Italien	Anzahl	0	0	46	<b>54</b>	100
		Erwartete Anzahl	,7	2,1	45,5	<b>51,7</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	2	6	132	150	290
		Erwartete Anzahl	2,0	6,0	132,0	150,0	290,0

**Tabelle 153:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der achten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'sehr unhöflich' ein (vgl. Tabelle 153).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	17,443	6	,008
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 154:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der achten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,008) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 154).

### III. Entschuldigungen – achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben.“

			Anruf vergessen – Einstufung der Entschuldigung				Gesamt
			vier				
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	9	61	16	4	90
		Erwartete Anzahl	16,4	56,2	15,5	1,9	90,0
	Österreich	Anzahl	19	60	19	2	100
		Erwartete Anzahl	18,3	62,4	17,2	2,1	100,0
	Italien	Anzahl	25	60	15	0	100
		Erwartete Anzahl	18,3	62,4	17,2	2,1	100,0
Gesamt		Anzahl	53	181	50	6	290
		Erwartete Anzahl	53,0	181,0	50,0	6,0	290,0

**Tabelle 155:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der achten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der achten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 155).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	11,489	6	,074
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 156:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der achten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,074) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der achten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 156).

#### **Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (gleich- zu gleich gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für diesen Fall **nicht gestützt** werden.

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Erste Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die Sie nicht gemacht haben.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung eins			Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	38	<b>51</b>	1	90
		Erwartete Anzahl	41,0	<b>48,1</b>	,9	90,0
	Österreich	Anzahl	<b>60</b>	38	2	100
		Erwartete Anzahl	<b>45,5</b>	53,4	1,0	100,0
	Italien	Anzahl	34	<b>66</b>	0	100
		Erwartete Anzahl	45,5	<b>53,4</b>	1,0	100,0
Gesamt		Anzahl	132	155	3	290
		Erwartete Anzahl	132,0	155,0	3,0	290,0

**Tabelle 157:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der neunten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Italiener stufen die erste Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein. Österreicher stufen diese als 'sehr höflich' ein (vgl. Tabelle 157).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	17,265	4	,002
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 158:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der neunten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **signifikante Unterschiede** (,002) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung eins, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 158).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Zweite Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Entschuldigung, dass ich Sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung zwei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	19	<b>64</b>	6	1	90
		Erwartete Anzahl	25,4	<b>59,9</b>	4,3	,3	90,0
	Österreich	Anzahl	38	<b>57</b>	5	0	100
		Erwartete Anzahl	28,3	<b>66,6</b>	4,8	,3	100,0
	Italien	Anzahl	25	<b>72</b>	3	0	100
		Erwartete Anzahl	28,3	<b>66,6</b>	4,8	,3	100,0
Gesamt		Anzahl	82	193	14	1	290
		Erwartete Anzahl	82,0	193,0	14,0	1,0	290,0

**Tabelle 159:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der neunten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die zweite Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 159).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	11,006	6	,088
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 160:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der neunten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (.088) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung zwei, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 160).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Dritte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „Wieso sind Sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung drei				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	0	14	50	26	90
		Erwartete Anzahl	,6	16,1	43,4	29,8	90,0
	Österreich	Anzahl	2	20	39	39	100
		Erwartete Anzahl	,7	17,9	48,3	33,1	100,0
	Italien	Anzahl	0	18	51	31	100
		Erwartete Anzahl	,7	17,9	48,3	33,1	100,0
Gesamt		Anzahl	2	52	140	96	290
		Erwartete Anzahl	2,0	52,0	140,0	96,0	290,0

**Tabelle 161:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der neunten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen die dritte Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'unhöflich' ein. Österreicher stufen diese zudem gleichhäufig als 'sehr unhöflich' ein (vgl. Tabelle 161).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	8,913	6	,179
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 162:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der neunten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,179) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung drei, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 162).

### III. Entschuldigungen – neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung'

Vierte Entschuldigungsmöglichkeit (Sprechakt): „In der letzten Teamsitzung müssen Sie sich schlecht gefühlt haben.“

			Die falsche Anschuldigung – Einstufung der Entschuldigung vier				Gesamt
			Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich	
Kultur	Deutschland	Anzahl	5	47	36	2	90
		Erwartete Anzahl	7,8	47,8	28,9	5,6	90,0
	Österreich	Anzahl	11	49	27	13	100
		Erwartete Anzahl	8,6	53,1	32,1	6,2	100,0
	Italien	Anzahl	9	58	30	3	100
		Erwartete Anzahl	8,6	53,1	32,1	6,2	100,0
Gesamt		Anzahl	25	154	93	18	290
		Erwartete Anzahl	25,0	154,0	93,0	18,0	290,0

**Tabelle 163:** Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der neunten Kommunikationssituation, über die Kulturenstichproben.

Deutsche und Italiener stufen die vierte Entschuldigungsmöglichkeit der neunten Kommunikationssituation am häufigsten als 'indirekt' ein. Österreicher stufen diese am häufigsten als 'höflich' ein (vgl. Tabelle 163).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	16,530	6	,011
Anzahl der gültigen Fälle	290		

**Tabelle 164:** Chi-Quadrat Test zwischen den Kulturenstichproben, bzgl. der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der neunten Kommunikationssituation.

Der Chi-Quadrat Test auf dem Alpha = 5% Niveau ergibt zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) **keine signifikanten Unterschiede** (,011) bezüglich der Höflichkeitseinstufung der Entschuldigung vier, der neunten Kommunikationssituation (vgl. Tabelle 164).

**Hypothesen-Entscheidung - Entschuldigungen - Hierarchie (höher- zu niedriger gestellt):**

Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Entschuldigungen) auf einer Höflichkeitsskala gibt, kann für den ersten Sprechakt **gestützt** werden.

**Zusammengefasste Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass es zwischen den Kulturenstichproben signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (Aufforderung, Kritik, Entschuldigungen) auf einer **Höflichkeits-Skala** gibt, kann gestützt werden in den Fällen:

Aufforderungen:

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt (vierter Sprechakt)
  - Gleich- zu gleich gestellt (erster, zweiter und vierter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (erster und dritter Sprechakt)

Kritiken

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt (dritter und vierter Sprechakt)
  - Gleich- zu gleich gestellt (erster, dritter und vierter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (erster und vierter Sprechakt)

Entschuldigungen

- Sender-Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt (erster und dritter Sprechakt)
  - Höher- zu niedriger gestellt (erster Sprechakt)



### 3.3 Hypothese drei-eins

---

Wenn man drei Kulturenstichproben (Deutschen, Österreichern und Italienern) neun verschiedene Kommunikationssituationen vorlegt, in denen immer zwei Personen vorkommen und in denen immer eine Person (Sender) einer anderen Person (Empfänger), als Reaktion auf diese Situation etwas mitteilt; und wenn diese neun Situationen drei variierende hierarchische Verhältnisse beinhalten (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher; gleich-gleich und höher-niedriger) und sie sich im Kontext der Unternehmenskommunikation abspielen, die mit jeweils vier unterschiedlich direkten Sprechakten (sehr direkt bis sehr indirekt) zur Auswahl als Reaktion auf diese Kommunikationssituation enden, dann variiert die Wahl eines direkten Sprechaktes mit dem hierarchischen Verhältnis von Sender und Empfänger.

Zur Überprüfung der Hypothese, wurden die Ergebnisse aus der Hauptuntersuchung betrachtet. Hier hatten die Versuchspersonen (Deutsche, Österreicher und Italiener) die Aufgabe, als Reaktion (Sender) auf neun Kommunikationssituationen, jeweils einen von vier, unterschiedlich direkten Sprechakten auszuwählen. In den neun Kommunikationssituationen fanden sich hierarchische Sender-Empfänger Beziehungen von jeweils drei: niedriger- zu höher gestellt, gleich- zu gleich gestellt und höher- zu niedriger gestellt.

### **Erste Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung' - Sender-Empfänger Hierarchie niedriger- zu höher gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Die Gehaltserhöhung') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Aufforderungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen. Das letzte Projekt haben Sie erfolgreich abgeschlossen. Ihr Chef hat Ihnen eine Gehaltserhöhung bei erfolgreichem Geschäftsabschluss angedeutet. Sie sind nun auf dem Weg zu ihrem Chef, um ihn zu der angedeuteten Gehaltserhöhung aufzufordern. Ihr Chef empfängt Sie in seinem Büro und fragt, warum Sie ihn sprechen wollten.

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?“

Die Aufforderungsmöglichkeit drei wurde von allen drei Kulturenstichproben am häufigsten gewählt (vgl. Tabelle 165)

			Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit				Gesamt
			Aufforderung eins	Aufforderung zwei	Aufforderung drei	Aufforderung vier	
Kultur	Deutschland	Anzahl	1	9	70	10	90
		Erwartete Anzahl	1,9	5,3	72,6	10,2	90,0
	Österreich	Anzahl	5	5	67	23	100
		Erwartete Anzahl	2,1	5,9	80,7	11,4	100,0
	Italien	Anzahl	0	3	97	0	100
		Erwartete Anzahl	2,1	5,9	80,7	11,4	100,0
Gesamt		Anzahl	6	17	234	33	290
		Erwartete Anzahl	6,0	17,0	234,0	33,0	290,0

**Tabelle 165:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: niedriger-höher).

# Kommunikationssituation eins (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger-höher) - Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,482) (vgl. Tabelle 166).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,300) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 166).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation eins	Varianzen sind gleich	,495	<b>,482</b>	- 1,040	188	<b>,300</b>	-,092	,089	-,267	,083
	Varianzen sind nicht gleich			- 1,040	185,927	,300	-,092	,089	-,267	,083

**Tabelle 166:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation eins), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland.

# Kommunikationssituation eins (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger-höher) - Österreich und Italien im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 167).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,126) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 167).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation eins	Varianzen sind gleich	41,189	<b>,000</b>	1,544	198	,124	,110	,071	-,031	,251
	Varianzen sind nicht gleich			1,544	111,120	<b>,126</b>	,110	,071	-,031	,251

Tabelle 167: Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation eins), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

## Kommunikationssituation eins (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Italien-Deutschland erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000), (vgl. Tabelle 168).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,738) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 168).

		Levene-Test der Varianz-Gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation eins	Varianzen sind gleich	14,823	<b>,000</b>	,350	188	,727	,019	,054	-,087	,125
	Varianzen sind nicht gleich			,336	107,153	<b>,738</b>	,019	,056	-,093	,130

**Tabelle 168:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation eins), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmenskommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (auffordern), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von niedriger- zu höher gestellt, **nicht gestützt** werden.

### **Zweite Kommunikationssituation `Die Unterstützung` - Sender-Empfänger Hierarchie gleich- zu gleich gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation (`Die Unterstützung`) zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Aufforderungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen und arbeiten mit einem Kollegen, Herrn B. zusammen. Morgen müssen Sie ein Projekt abschließen. Daran müssen Sie noch den ganzen Tag arbeiten. Am Nachmittag kommt der Chef zu Ihnen und gibt Ihnen einen zusätzlichen Auftrag: Sie müssen eine Präsentation erstellen. Ihnen ist sofort klar, dass Sie beides – Projektabschluss und Präsentation – nicht erfolgreich bewältigen können. Sie fordern also ihren Kollegen, Herrn B. auf, die Präsentation für Sie zu erstellen.

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Nimm mir bitte die Präsentation ab.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „Du hast gerade nicht so viel zu tun, kannst Du die Präsentation für mich übernehmen?“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Ich habe unglaublich viel zu tun. Ich schaffe es nicht alleine.“

Die Aufforderungsmöglichkeit drei wurde von allen drei Kulturenstichproben am häufigsten gewählt (vgl. Tabelle 169).

			Kultur			Gesamt	
			Deutschland	Österreich	Italien		
Wahl einer Aufforderungs- möglichkeit Kommunikations- situation zwei	Aufforderung eins	Anzahl	1	5	0	6	
		Erwartete Anzahl	1,9	2,1	2,1	6,0	
	Aufforderung zwei	Anzahl	9	5	3	17	
		Erwartete Anzahl	5,3	5,9	5,9	17,0	
	Aufforderung drei	Anzahl	<b>70</b>	<b>67</b>	<b>97</b>	234	
		Erwartete Anzahl	<b>72,6</b>	<b>80,7</b>	<b>80,7</b>	234,0	
	Aufforderung vier	Anzahl	10	23	0	33	
		Erwartete Anzahl	10,2	11,4	11,4	33,0	
	Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
			Erwartete Anzahl	90,0	100,0	100,0	290,0

**Tabelle 169:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Die Unterstützung' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: gleich-gleich).



# Kommunikationssituation zwei (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Deutschland und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,279), (vgl. Tabelle 170).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,221) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 170).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation zwei	Varianzen sind gleich	1,177	<b>,279</b>	-1,227	188	<b>,221</b>	-,160	,130	-,417	,097
	Varianzen sind nicht gleich			-1,215	173,091	,226	-,160	,132	-,420	,100

**Tabelle 170:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland.

Kommunikationssituation zwei (Sender- Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Österreich und Italien im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,041) (vgl. Tabelle 171).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,440) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 171).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- - fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
									Unter- e	Ober- e
Wahl einer Aufforderungs- möglichkeit	Varianzen sind gleich	4,245	<b>,041</b>	-,774	198	<b>,440</b>	-,080	,103	-,284	,124
Kommunikations- situation zwei	Varianzen sind nicht gleich			-,774	187,665	,440	-,080	,103	-,284	,124

**Tabelle 171:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

## Kommunikationssituation zwei (Sender- Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,005), (vgl. Tabelle 172).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,046) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 172).

		Levene-Test der Varianz-gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	95% Konfidenz intervall der Differenz	
									Unter- e	Ober- e
Wahl einer Auf- forderungs- möglichkeit Kom- munikation s-situation zwei	Varianze n sind gleich	8,10 6	<b>,005</b>	- 2,01 3	188	<b>,046</b>	-,240	,119	-,475	-,005
	Varianze n sind nicht gleich			- 1,97 1	150,02 0	,051	-,240	,122	-,481	,001

**Tabelle 172:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeit (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation zwei), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmens-Kommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (auffordern), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von gleich- zu gleich gestellt, **nicht gestützt** werden.

### **Dritte Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen' - Sender-Empfänger Hierarchie höher-zu niedriger gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Die Unterstützung') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Aufforderungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chefin in einem Unternehmen. In einer halben Stunde müssen Sie einen Vortrag vor einem Kunden halten. Sie stellen fest, dass Sie den USB-Stick mit der Präsentation in ihrem Büro vergessen haben. Da sie sich mit den Gästen unterhalten müssen, haben Sie keine Zeit, den USB Stick aus ihrem Büro zu holen. Sie fordern also ihre Sekretärin, Frau L. dazu auf:

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Holen Sie mir bitte den USB Stick aus meinem Büro.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „ Sie haben doch jetzt Zeit. Holen Sie mir bitte den fehlenden USB-Stick aus meinem Büro.“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich muss mich mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit, den fehlenden USB-Stick aus dem Büro zu holen.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Jetzt sind die Kunden schon da und ich hab den USB-Stick im Büro vergessen.“

Die Aufforderungsmöglichkeit eins wurde von Österreichern und Italienern am häufigsten gewählt. Die Aufforderungsmöglichkeit vier wurde am häufigsten von den Deutschen gewählt (vgl. Tabelle 173).

			Kultur			Gesamt	
			Deutschland	Österreich	Italien		
Wahl einer Aufforderungs- möglichkeit Kommunikations- situation drei	Aufforderung eins	Anzahl	31	<b>48</b>	<b>64</b>	143	
		Erwartete Anzahl	44,4	<b>49,3</b>	<b>49,3</b>	143,0	
	Aufforderung zwei	Anzahl	3	5	6	14	
		Erwartete Anzahl	4,3	4,8	4,8	14,0	
	Aufforderung drei	Anzahl	16	13	21	50	
		Erwartete Anzahl	15,5	17,2	17,2	50,0	
	Aufforderung vier	Anzahl	<b>40</b>	34	9	83	
		Erwartete Anzahl	<b>25,8</b>	28,6	28,6	83,0	
	Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
			Erwartete Anzahl	90,0	100,0	100,0	290,0

**Tabelle 173:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: höher-niedriger).

# Kommunikationssituation drei (Sender- Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Deutschland und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,247) (vgl. Tabelle 174).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,048) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 174).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation drei	Varianzen sind gleich	1,346	<b>,247</b>	1,989	188	<b>,048</b>	,392	,197	,003	,781
	Varianzen sind nicht gleich			1,992	186,689	,048	,392	,197	,004	,781

**Tabelle 174:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei), zwischen den Stichproben Deutschland und Österreich. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei), zwischen den Stichproben Deutschland und Österreich.

# Kommunikationssituation drei (Sender- Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Österreich und Italien im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikanten Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 175).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikanten Unterschiede** (,001) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 175).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit Kommunikationssituation drei	Varianzen sind gleich	32,614	<b>,000</b>	3,327	198	<b>,001</b>	,580	,174	,236	,924
	Varianzen sind nicht gleich			3,327	187,454	<b>,001</b>	,580	,174	,236	,924

**Tabelle 175:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei) zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

## Kommunikationssituation drei (Sender- Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 176).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikanten Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 176).

		Levene-Test der Varianz-gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Oberere
Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit	Varianzen sind gleich	14,764	,000	5,534	188	,000	,972	,176	,626	1,319
	Varianzen sind nicht gleich			5,472	170,595	,000	,972	,178	,621	1,323

**Tabelle 176:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation drei), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmens-Kommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (auffordern), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von höher- zu niedriger gestellt **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Deutschland-Italien** und **Österreich-Italien**.



#### **Vierte Kommunikationssituation `Der freie Tag` - Sender-Empfänger Hierarchie niedriger- zu höher gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation (`Der freie Tag`) zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Kritikmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Die Chefin in Ihrer Abteilung ist Frau D. Sie fühlen sich von ihr ungerecht behandelt: In den letzten Wochen haben Sie viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will Ihnen trotzdem nicht den dafür versprochenen, freien Tag geben. Sie gehen zu Frau D., um Ihr zu sagen:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten ihr Versprechen nicht ein.“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“

Die Kritikmöglichkeiten zwei wurden dabei am häufigsten von der österreichischen Stichprobe gewählt und die Kritikmöglichkeit vier am häufigsten von der italienischen Stichprobe.

Die deutsche Stichprobe wählte gleich häufig die Kritikmöglichkeiten zwei und vier (vgl. Tabelle 177).

			Wahl einer Kritikmöglichkeit				Gesamt
			Kritik eins	Kritik zwei	Kritik drei	Kritik vier	
Kultur	Deutschland	Anzahl	18	30	12	30	90
		Erwartete Anzahl	18,0	33,8	7,1	31,0	90,0
	Österreich	Anzahl	22	51	2	25	100
		Erwartete Anzahl	20,0	37,6	7,9	34,5	100,0
	Italien	Anzahl	18	28	9	45	100
		Erwartete Anzahl	20,0	37,6	7,9	34,5	100,0
Gesamt		Anzahl	58	109	23	100	290
		Erwartete Anzahl	58,0	109,0	23,0	100,0	290,0

**Tabelle 177:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation `Der freie Tag` (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: niedriger-höher).

# Kommunikationssituation vier (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger-höher) – Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten zwei und vier, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland ergab keine signifikanten Varianzunterschiede (,046).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,065) bezüglich der Mittelwerte, (vgl. Tabelle 178).

		Levene-Test der Varianz-gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz-intervall der Differenz	
		F	Signifikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	Unter- e	Ober- e
Wahl Kritik Möglichkeit Kom- munikation s-situation vier	Varianze n sind gleich	4,01 8	<b>,046</b>	1,85 6	188	<b>,065</b>	,300	,162	-,019	,619
	Varianze n sind nicht gleich			1,85 0	182,71 9	,066	,300	,162	-,020	,620

**Tabelle 178:** Ergebnisse des Leven-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

# Kommunikationssituation vier (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher) – Österreich und Italien im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten zwei und vier, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,003) (vgl. Tabelle 179).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikanten Unterschiede** (,002) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 179).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Kritikmöglichkeit Kommunikationssituation vier	Varianzen sind gleich	8,941	<b>,003</b>	-3,169	198	<b>,002</b>	-,510	,161	-,827	-,193
	Varianzen sind nicht gleich			-3,169	195,924	<b>,002</b>	-,510	,161	-,827	-,193

**Tabelle 179:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

## Kommunikationssituation vier (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher) – Italien und Deutschland

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,329) (vgl. Tabelle 180).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,220) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 180).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
Wahl einer Kritik- möglichkeit Kom- munikationssituati- on vier	Varianze n sind gleich	,958	<b>,329</b>	-1,231	188	<b>,220</b>	-,210	,171	-,546	,126
	Varianze n sind nicht gleich			-1,234	187,158	,219	-,210	,170	-,546	,126

**Tabelle 180:** Ergebnisse des Leven-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation vier), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmens-Kommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (kritisieren), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von niedriger- zu höher gestellt **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Österreich-Italien**.

### **Fünfte Kommunikationssituation: `Die schlechte Zusammenarbeit` - Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation (‘Bestellung vergessen’) zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Kritikmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer Abteilung gemeinsam an einem Projekt mit der hierarchisch gleichgestellten Frau L. Seit einiger Zeit sind Sie mit der Zusammenarbeit unzufrieden. Sie müssen immer mehr Arbeit von Frau L. mit übernehmen, da sie ihre Arbeit nicht schafft. Sie gehen deshalb zu Frau L. um sie zu kritisieren:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Ist Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel...“

Die Kritikmöglichkeit eins wurde am häufigsten von Deutschen und Österreichern gewählt. Die Kritikmöglichkeit vier wurde am häufigsten von den Italienern gewählt (vgl. Tabelle 181).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl einer Kritik- möglichkeit  Kommunikations- situation fünf	Kritik eins	Anzahl	64	79	34	177
		Erwartete Anzahl	54,9	61,0	61,0	177,0
	Kritik zwei	Anzahl	4	2	6	12
		Erwartete Anzahl	3,7	4,1	4,1	12,0
	Kritik drei	Anzahl	2	2	5	9
		Erwartete Anzahl	2,8	3,1	3,1	9,0
	Kritik vier	Anzahl	20	17	55	92
		Erwartete Anzahl	28,6	31,7	31,7	92,0
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		Erwartete Anzahl	90,0	100,0	100,0	290,0

**Tabelle 181:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Kritikmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: gleich-  
gleich).

## Kommunikationssituation fünf (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,001) (vgl. Tabelle 182).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikanten Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 182).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	Unter- e	Ober- e
Wahl einer Kritik- möglichkeit	Varianze n sind gleich	10,64 5	<b>,001</b>	- 5,44 5	188	,000	-1,054	,194	-1,436	-,672
	Varianze n sind nicht gleich			- 5,47 5	188,00 0	<b>,000</b>	-1,054	,193	-1,434	-,675

**Tabelle 182:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.



## Kommunikationssituation fünf (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Italien und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 183).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 183).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- - fikan z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen z	Standard -fehler der Differen z	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
									Unter e	Ober e
Wahl einer Kritik- möglichkeit  Kom- munikations- situation fünf	Varianze n sind gleich	27,22 2	<b>,000</b>	- 6,85 5	198	,000	-1,240	,181	-1,597	-,883
	Varianze n sind nicht gleich			- 6,85 5	190,80 9	<b>,000</b>	-1,240	,181	-1,597	-,883

**Tabelle 183:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Italien und Österreich. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Italien und Österreich.

## Kommunikationssituation fünf (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,078) (vgl. Tabelle 184).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,186) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 184).

		Levene-Test der Varianz-Gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differenz	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
Wahl einer Kritik- möglichkeit Kom- munikations- situation fünf	Varianzen sind gleich	3,13 0	<b>,078</b>	1,06 3	188	,289	<b>,186</b>	,174	-,159	,530
	Varianzen sind nicht gleich			1,05 8	181,06 3	,291	,186	,175	-,160	,531

**Tabelle 184:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation fünf), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmens-Kommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (kritisieren), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von gleich- zu gleich gestellt, **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Deutschland-Italien** und **Deutschland-Österreich**.

### **Sechste Kommunikationssituation `Der schlechte Mitarbeiter` - Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Bestellung vergessen') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Kritikmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Einer Ihrer Mitarbeiter, Herr K. fällt Ihnen seit einiger Zeit negativ auf. Nachdem er zu einem wichtigen Gesprächstermin mit einem Kunden einfach nicht erscheint, sprechen Sie ihn an:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Herr K., Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs' Geschäft.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Sie sind zu einem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter.“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne alleine.“

Die Kritikmöglichkeit eins wurde am häufigsten von allen drei Kulturenstichproben gewählt (vgl. Tabelle 185).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl einer Kritikmöglichkeit Kommunikations- situation sechs	Kritik eins	Anzahl	47	66	82	195
		Erwartete Anzahl	60,5	67,2	67,2	195,0
	Kritik zwei	Anzahl	12	2	0	14
		Erwartete Anzahl	4,3	4,8	4,8	14,0
	Kritik drei	Anzahl	4	5	3	12
		Erwartete Anzahl	3,7	4,1	4,1	12,0
	Kritik vier	Anzahl	27	27	15	69
		Erwartete Anzahl	21,4	23,8	23,8	69,0
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		Erwartete Anzahl	90,0	100,0	100,0	290,0

**Tabelle 185:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Kritikmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: höher-niedriger).

## Kommunikationssituation sechs (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 186).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 186).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Sig-nifikan-z	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standard-fehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Oberere
Wahl einer Kritikmöglichkeit Kommunikationssituation sechs	Varianzen sind gleich	15,471	,000	3,461	188	,001	,612	,177	,263	,961
	Varianzen sind nicht gleich			3,428	173,650	,001	,612	,179	,260	,965

**Tabelle 186:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

## Kommunikationssituation sechs (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Italien und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 187).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,017) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 187).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Sig-nifikan-z	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standard-fehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
Wahl einer Kritikmöglichkeit	Varianzen sind gleich	19,216	<b>,000</b>	2,415	198	,017	,420	,174	,077	,763
	Varianzen sind nicht gleich			2,415	190,957	<b>,017</b>	,420	,174	,077	,763

**Tabelle 187:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Italien und Österreich. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Italien und Österreich.

## Kommunikationssituation sechs (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,771) (vgl. Tabelle 188).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,324) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 188).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
Wahl einer Kritikmöglichkeit Kommunikationssituation sechs	Varianzen sind gleich	,085	<b>,771</b>	,989	188	<b>,324</b>	,192	,194	-,191	,575
	Varianzen sind nicht gleich			,990	186,244	,324	,192	,194	-,191	,575

**Tabelle 188:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Kritikmöglichkeiten (Kommunikationssituation sechs), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmens-Kommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (kritisieren), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von höher- zu niedriger gestellt, kann **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Deutschland-Italien**.

### Siebte Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Bestellung vergessen') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Entschuldigungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie durch mich Schwierigkeiten bekommen.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wenn Sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert.“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „Wirklich ärgerlich, dass Sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen.“

Die erste Entschuldigungsmöglichkeit wurde von allen drei Kulturenstichproben am häufigsten gewählt (vgl. Tabelle 189).

			Wahl einer Entschuldigungs- Möglichkeit				Gesam t
			Entschuldigun g eins	Entschuldigun g zwei	Entschuldigun g drei	Entschuldigun g vier	
Kultu r	Deutschlan d	Anzahl	63	20	0	7	90
		Erwartet e Anzahl	58,7	24,8	,6	5,9	90,0
	Österreich	Anzahl	65	33	2	0	100
		Erwartet e Anzahl	65,2	27,6	,7	6,6	100,0
	Italien	Anzahl	61	27	0	12	100
		Erwartet e Anzahl	65,2	27,6	,7	6,6	100,0
Gesamt		Anzahl	189	80	2	19	290
		Erwartet e Anzahl	189,0	80,0	2,0	19,0	290,0

**Tabelle 189:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Aufforderungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: niedriger-höher).



Kommunikationssituation sieben (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger- zu höher gestellt)  
– Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeit eins, im Kultur-Vergleich Italien-Deutschland erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,124) (vgl. Tabelle 190).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,194) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 190).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- - fikan z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen z	Standard -fehler der Differen z	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
									Unter e	Ober e
Wahl einer Entschuldigung s-möglichkeit Kom- munikations- situation sieben	Varianze n sind gleich	2,38 3	<b>,124</b>	- 1,30 3	188	<b>,194</b>	-,174	,134	-,439	,090
	Varianze n sind nicht gleich			- 1,31 3	187,73 9	,191	-,174	,133	-,437	,088

**Tabelle 190:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

Kommunikationssituation sieben (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger- zu höher gestellt)  
– Österreich und Italien im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeit eins, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 191).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,021) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 191).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- - fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differe- nz	Standardfehl- er der Differenz	Unter- e	Ober- e
Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit Kommunikationssituation sieben	Varianzen sind gleich	20,264	<b>,000</b>	-2,336	198	,020	-,260	,111	-,479	-,041
	Varianzen sind nicht gleich			-2,336	151,430	<b>,021</b>	-,260	,111	-,480	-,040

**Tabelle 191:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

Kommunikationssituation sieben (Sender-Empfänger Hierarchie niedriger- zu höher gestellt)  
– Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,010) (vgl. Tabelle 192).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,400) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 192).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- - fikan z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen z	Standardfehl er der Differenz	Unter e	Ober e
Wahl einer Entschuldigung s-möglichkeit Kom- munikations- situation sieben	Varianze n sind gleich	6,86 4	<b>,010</b>	,84 3	188	<b>,400</b>	,086	,101	-,115	,286
	Varianze n sind nicht gleich			,82 4	145,24 2	,411	,086	,104	-,120	,291

**Tabelle 192:** Ergebnisse des Leven-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation sieben), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmenskommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (entschuldigen), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von niedriger- zu höher gestellt, **nicht gestützt** werden.

### **Kommunikationssituation acht 'Anruf vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie gleich- zu gleich gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Bestellung vergessen') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Entschuldigungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter/in einer Firma. Herr L. ist Ihr hierarchisch gleichgestellter Kollege. Er arbeitet mit Ihnen gemeinsam an einem Projekt. Er hat Sie in der letzten Woche gebeten, ein paar Anrufe für ihn zu übernehmen. Das haben Sie vergessen, weshalb Herr L. nun Schwierigkeiten bekommt. Sie gehen zu Herrn L., um sich bei Ihm zu entschuldigen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wenn Sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert.“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben.“

Die Entschuldigungsmöglichkeit eins wurde am häufigsten von allen drei Kulturenstichproben gewählt (vgl. Tabelle 193).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl einer Entschuldigungs- möglichkeit Kommunikations- situation acht	Entschuldigung eins	Anzahl	<b>80</b>	<b>81</b>	<b>60</b>	221
		Erwartete Anzahl	<b>68,6</b>	<b>76,2</b>	<b>76,2</b>	221,0
	Entschuldigung zwei	Anzahl	7	19	19	45
		Erwartete Anzahl	14,0	15,5	15,5	45,0
	Entschuldigung vier	Anzahl	3	0	21	24
		Erwartete Anzahl	7,4	8,3	8,3	24,0
	Gesamt	Anzahl	90	100	100	290
		Erwartete	90,0	100,0	100,0	290,0
		Anzahl				

**Tabelle 193:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation `Anruf vergessen` (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: gleich-gleich).

# Kommunikationssituation acht (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte signifikanten Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 194).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 194).

		Levene-Test der Varianz-Gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signi- - fikan z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen z	Standard -fehler der Differen z	95% Konfidenz- intervall der Differenz	
									Unter e	Ober e
Wahl einer Entschuldigung s-möglichkeit Kom- munikations- situation acht	Varianze n sind gleich	60,10 8	<b>,000</b>	- 4,62 2	188	<b>,000</b>	-,642	,139	-,916	-,368
	Varianze n sind nicht gleich			- 4,77 3	148,23 5	<b>,000</b>	-,642	,135	-,908	-,376

**Tabelle 194:** Ergebnisse des Leven-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Deutschland und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

# Kommunikationssituation acht (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Italien und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikanten Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 195).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 195).

		Levene-Test der Varianz-Gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit Kommunikationssituation acht	Varianzen sind gleich	90,807	,000	-5,016	198	,000	-,630	,126	-,878	-,382
	Varianzen sind nicht gleich			-5,016	120,393	,000	-,630	,126	-,879	-,381

**Tabelle 195:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Österreich und Italien. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Italien und Österreich.

Kommunikationssituation acht (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich) – Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,833) (vgl. Tabelle 196).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,866) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 196).

		Levene-Test der Varianz-Gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	95% Konfidenzintervall der Differenz	
									Untere	Obere
Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit Kommunikationssituation acht	Varianzen sind gleich	,022	<b>,883</b>	-,169	188	<b>,866</b>	-,012	,072	-,155	,130
	Varianzen sind nicht gleich			-,166	152,464	,869	-,012	,074	-,158	,134

**Tabelle 196:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Österreich und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation acht), zwischen den Stichproben Österreich und Italien.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmenskommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (entschuldigen), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von gleich- zu gleich gestellt, kann **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Italien-Deutschland** und **Italien-Österreich**.



### **Kommunikationssituation neun 'Falsche Anschuldigung' - Sender-Empfänger Hierarchie höher- zu niedriger gestellt**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Bestellung vergessen') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Entschuldigungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Seit einiger Zeit passieren in einer Abteilung immer wieder Fehler. Sie haben zwei Mitarbeiter dieser Abteilung in der letzten Teamsitzung deshalb heftig kritisiert. Nun hat sich herausgestellt, dass eine der Mitarbeiterinnen, Frau P., nichts mit den Fehlern zu tun hatte. Sie gehen zu Frau P., um sich bei ihr für die Kritik zu entschuldigen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die Sie nicht gemacht haben.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich Sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wieso sind Sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „In der letzten Teamsitzung müssen Sie sich schlecht gefühlt haben.“

Die Entschuldigungsmöglichkeit eins wurde am häufigsten von den Deutschen und Österreichern gewählt. Die Entschuldigungsmöglichkeit zwei am häufigsten von den Italienern (vgl. Tabelle 197).

			Kultur			Gesamt
			Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl einer Entschuldigungs- möglichkeit  Kommunikations- situation neun	Entschuldigung eins	Anzahl	60	57	31	148
		Erwartete Anzahl	45,9	51,0	51,0	148,0
	Entschuldigung zwei	Anzahl	28	41	66	135
		Erwartete Anzahl	41,9	46,6	46,6	135,0
	Entschuldigung drei	Anzahl	2	2	3	7
		Erwartete Anzahl	2,2	2,4	2,4	7,0
Gesamt		Anzahl	90	100	100	290
		Erwartete Anzahl	90,0	100,0	100,0	290,0

**Tabelle 197:** Vergleich der Kulturenstichproben bzgl. der Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit für die Kommunikationssituation 'Falsche Anschuldigung' (Hierarchie zwischen Sender und Empfänger: höher-niedriger).

## Kommunikationssituation neun (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Italien und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,470) (vgl. Tabelle 198).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,000) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 198).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit Kommunikationssituation neun	Varianzen sind gleich	,524	<b>,470</b>	-4,201	188	<b>,000</b>	-,372	,089	-,547	-,197
	Varianzen sind nicht gleich			-4,201	185,842	,000	-,372	,089	-,547	-,197

**Tabelle 198:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Italien und Deutschland.

## Kommunikationssituation neun (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Italien und Österreich im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,146) (vgl. Tabelle 199).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **signifikante Unterschiede** (,001) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 199).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- fikan- z	T	df	Sig. (2- seitig )	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	Unter- e	Ober- e
Wahl einer Ent- schuldigungs- möglichkeit Kom- munikations- situation neun	Varianze n sind gleich	2,12 7	<b>,146</b>	- 3,24 6	198	<b>,001</b>	-,280	,086	-,450	-,110
	Varianze n sind nicht gleich			- 3,24 6	197,99 9	,001	-,280	,086	-,450	-,110

**Tabelle 199:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Italien und Österreich. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Italien und Österreich.

# Kommunikationssituation neun (Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger) – Österreich und Deutschland im Vergleich

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten, im Kultur-Vergleich Deutschland-Österreich erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,482) (vgl. Tabelle 200).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,300) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 200).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig. (2-seitig)	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Entschuldigungsmöglichkeit Kommunikationssituation neun	Varianzen sind gleich	,495	<b>,482</b>	-1,040	188	<b>,300</b>	-,092	,089	-,267	,083
	Varianzen sind nicht gleich			-1,040	185,927	,300	-,092	,089	-,267	,083

**Tabelle 200:** Ergebnisse des Levene-Test auf Varianz-Gleichheit, bei der Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Deutschland und Österreich. Ergebnisse des T-Test auf Mittelwert-Unterschiede, für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeiten (Kommunikationssituation neun), zwischen den Stichproben Deutschland und Österreich.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmenskommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (entschuldigen), kann in einem Hierarchieverhältnis (Sender-Empfänger) von höher- zu niedriger gestellt, gestützt werden zwischen Deutschen und Italiener und Österreichern und Italienern. Sie kann **gestützt** werden zwischen den Kulturenstichproben **Italien-Deutschland** und **Italien-Österreich**.

**Zusammengefasste Hypothesen-Entscheidungen:** Die Hypothese, dass Deutsche, Österreicher und Italiener, in der Unternehmenskommunikation unterschiedlich direkt kommunizieren (auffordern, kritisieren, entschuldigen), **kann gestützt werden** in den Hierarchieverhältnissen

- Niedriger- zu höher gestellt
  - Zwischen Deutschland und Italien (Sprechakte Aufforderungen und Kritiken)
  - Zwischen Österreich und Italien (Sprechakte Aufforderungen und Kritiken)
- Gleich- zu gleich gestellt
  - Zwischen Deutschland und Italien (Sprechakte Kritiken und Entschuldigungen)
  - Zwischen Deutschland und Österreich (Sprechakte Kritiken)
  - Zwischen Italien und Österreich (Sprechakt Entschuldigungen)
- Höher- zu niedriger gestellt
  - Zwischen Deutschland und Italien (Sprechakte Kritiken und Entschuldigungen)
  - Zwischen Österreich und Italien (Sprechakt Entschuldigungen)

### 3.4 Hypothese drei-zwei

---

Wenn Deutsche, Österreicher und Italiener sich in eine Kommunikationssituation in die Person des Senders eines Sprechaktes hineinversetzen müssen und hier zwischen unterschiedlich direkten Sprechakten, auf einer vierstufigen Direktheitsskala (sehr direkt bis sehr indirekt), einen auswählen müssen, dann wählen die Kulturenstichproben unterschiedlich direkte Sprechakte: Österreicher wählen auf der vierstufigen Direktheitsskala häufiger direktere Sprechakte gegenüber Kommunikationspartnern höherer Hierarchieebenen, als Deutsche und Italiener.

Zur Überprüfung der Hypothese drei-zwei wurden die Ergebnisse der Hauptuntersuchung herangezogen. Hierbei wurden diejenigen Kommunikationssituationen betrachtet, in denen eine Sender-Empfänger Hierarchie von hierarchisch niedriger- zu höher gestellt gegeben war, also die erste Kommunikationssituation (Aufforderungen), die vierte Kommunikationssituation (Kritiken) und die siebte Kommunikationssituation (Entschuldigungen). Die am häufigsten *gewählten* Sprechakte (auf einer Skala von sehr direkt bis sehr indirekt) wurden dann zwischen den Kulturenstichproben in einem ersten Schritt verglichen (siehe Hypothese drei-eins). Danach wurde in einem zweiten Schritt nach signifikanten Unterschieden bezüglich der Direktheitseinstufung zwischen der österreichischen und den anderen beiden Kulturenstichproben (Deutsche und Italiener) gesucht (siehe Hypothese drei-eins).

## **Erste Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung'**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Die Gehaltserhöhung') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Aufforderungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen. Das letzte Projekt haben Sie erfolgreich abgeschlossen. Ihr Chef hat Ihnen eine Gehaltserhöhung bei erfolgreichem Geschäftsabschluss angedeutet. Sie sind nun auf dem Weg zu ihrem Chef, um ihn zu der angedeuteten Gehaltserhöhung aufzufordern. Ihr Chef empfängt Sie in seinem Büro und fragt, warum Sie ihn sprechen wollten.

**Aufforderungsmöglichkeit eins:** „Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“

**Aufforderungsmöglichkeit zwei:** „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“

**Aufforderungsmöglichkeit drei:** „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“

**Aufforderungsmöglichkeit vier:** „Können Sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?“

Die Aufforderungsmöglichkeit drei wurde von allen drei Kulturenstichproben am häufigsten gewählt (vgl. Tabelle 165 - Hypothese drei-eins).

### **Kommunikationssituation eins - Österreich und Deutschland im Vergleich**

---

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Aufforderungsmöglichkeit drei, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,014) (vgl. Tabelle 166 - Hypothese drei-eins).

Der T-Test (unabhängige Stichproben), ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,307) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 166 - Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (auffordern), als Deutsche wird in diesem Fall **nicht gestützt**.



Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der *Aufforderungsmöglichkeit drei*, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 167 – Hypothese drei-eins).

Der T-Test (unabhängige Stichproben) zur Überprüfung homogener Varianzen, ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,124) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 167 – siehe Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (auffordern), als Italiener wird in diesem Fall **gestützt**.

#### **Vierte Kommunikationssituation - 'Der freie Tag'**

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Der freie Tag') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Kritikmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Die Chefin in Ihrer Abteilung ist Frau D. Sie fühlen sich von ihr ungerecht behandelt: In den letzten Wochen haben Sie viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will Ihnen trotzdem nicht den dafür versprochenen, freien Tag geben. Sie gehen zu Frau D., um Ihr zu sagen:

**Kritikmöglichkeit eins:** „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

**Kritikmöglichkeit zwei:** „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

**Kritikmöglichkeit drei:** „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten ihr Versprechen nicht ein.“

**Kritikmöglichkeit vier:** „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“

Die Kritikmöglichkeiten zwei wurden dabei am häufigsten von der österreichischen Stichprobe gewählt und die Kritikmöglichkeit vier am häufigsten von der italienischen Stichprobe. Die deutsche Stichprobe wählte gleich häufig die Kritikmöglichkeiten zwei und vier (vgl. Tabelle 177 – Hypothese drei-eins).

#### **Kommunikationssituation vier - Österreich und Deutschland im Vergleich**

---

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten zwei und vier, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland ergab keine signifikanten Varianzunterschiede (.046) (vgl. Tabelle 178 – Hypothese drei-eins)

Der T-Test (unabhängige Stichproben) zur Überprüfung homogener Varianzen, ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (.065) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 178 – Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (kritisieren), als Deutsche wird in diesem Fall **nicht gestützt**.

#### Kommunikationssituation vier – Österreich und Italien im Vergleich

---

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Kritikmöglichkeiten zwei und vier, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede (,046) (vgl. Tabelle 179 – Hypothese drei-eins).

Der T-Test (unabhängige Stichproben) zur Überprüfung homogener Varianzen, ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,065) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 179 – Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (kritisieren), als Italiener wird in diesem Fall **nicht gestützt**.

### Siebte Kommunikationssituation - 'Bestellung vergessen'

---

Die Versuchspersonen hatten die Aufgabe, die folgende Kommunikationssituation ('Bestellung vergessen') zu lesen und dann eine der unten aufgeführten Entschuldigungsmöglichkeiten (Sprechakte) auszuwählen:

**Entschuldigungsmöglichkeit eins:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie durch mich Schwierigkeiten bekommen.“

**Entschuldigungsmöglichkeit zwei:** „Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun.“

**Entschuldigungsmöglichkeit drei:** „Wenn Sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert.“

**Entschuldigungsmöglichkeit vier:** „Wirklich ärgerlich, dass Sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen.“

Die erste Entschuldigungsmöglichkeit wurde von allen drei Kulturenstichproben am häufigsten gewählt (vgl. Tabelle 189 – Hypothese drei-eins).

### Kommunikationssituation sieben – Österreich und Deutschland im Vergleich

---

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeit eins, im Kultur-Vergleich Österreich-Deutschland erbrachte keine signifikanten Varianzunterschiede ( $p = 0,10$ ) (vgl. Tabelle 192 – Hypothese drei-eins).

Der T-Test (unabhängige Stichproben) zur Überprüfung homogener Varianzen, ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** ( $p = 0,400$ ) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 192 – Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (sich entschuldigen), als Deutsche wird in diesem Fall **nicht gestützt**.

Ein Levene-Test, auf dem Alpha = 5% Niveau für die Wahl der Entschuldigungsmöglichkeit eins, im Kultur-Vergleich Österreich-Italien erbrachte signifikante Varianzunterschiede (,000) (vgl. Tabelle 191 – Hypothese drei-eins).

Der T-Test (unabhängige Stichproben) zur Überprüfung homogener Varianzen, ergab hier auf dem Alpha = 5% Niveau, **keine signifikanten Unterschiede** (,020) bezüglich der Mittelwerte (vgl. Tabelle 191 – Hypothese drei-eins).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Österreicher direkter mit Menschen höherer Hierarchieebenen kommunizieren (sich entschuldigen), als Italiener wird in diesem Fall **nicht gestützt**.

**Zusammenfassende Hypothesen-Entscheidungen:** Die Hypothese, dass Österreicher in der Unternehmenskommunikation direkter kommunizieren, als Deutsche und Österreicher, wenn sie in einer Sender-Empfänger Hierarchie von niedriger- zu höher gestellt sind, kann nur in zwei Fällen gestützt werden: **Österreicher kritisieren und entschuldigen sich direkter als Italiener**, wenn sie mit einer **hierarchisch niedriger** gestellten Person sprechen.

### 3.5 Hypothese drei-drei

---

Wenn Deutsche, Österreicher und Italiener drei Kommunikationssituationen, die in einem Unternehmen spielen, schriftlich vorgelegt werden und sie die Aufgabe haben, sich in die Person des Sprechers hinein zu versetzen und aus verschiedenen, unterschiedlich direkten Kritikmöglichkeiten (sehr direkt bis sehr indirekt), eine auszuwählen, dann wählen Italiener im Vergleich indirektere Kritiken, als Deutsche und Österreicher.

Zur Überprüfung der Hypothese, wurden zunächst die Ergebnisse der Hauptuntersuchung betrachtet. Hier wurden die der Versuchspersonen (Deutsche, Österreicher und Italiener) gefragt, welche der jeweils vier Kritikmöglichkeiten sie in den drei verschiedenen Kommunikationssituationen wählen würden. Die Ergebnisse der Wahl-Häufigkeiten kann man in den Tabellen 177, 181 und 185 (siehe Hypothese drei-eins) nachlesen.

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Chefin ihrer Abteilung ist Frau D. Sie fühlen sich von ihr ungerecht behandelt. In den letzten Wochen haben Sie viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will Ihnen trotzdem nicht den dafür versprochenen, freien Tag geben. Sie gehen zu Frau D., um sie zu kritisieren:

**Kritikmöglichkeit eins (sehr direkt):** „Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir versprochen haben.“

**Kritikmöglichkeit zwei (direkt):** „Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben sie mir nicht den versprochenen, freien Tag.“

**Kritikmöglichkeit drei (indirekt):** „Sie haben mir einen freien Tag versprochen und halten ihr Versprechen nicht ein.“

**Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekt):** „Ich habe in der letzten Zeit so viel gearbeitet und hatte keine Zeit mehr für meine Familie.“

Österreicher wählen in einer Sender-Empfänger Hierarchie von niedriger- zu höher gestellt, am häufigsten die Kritikmöglichkeit zwei (direkte Kritik). Italiener wählen am häufigsten die Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekte Kritik) und Deutsche wählen gleichhäufig die Kritikmöglichkeit zwei (direkte Kritik) und die Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekte Kritik), (vgl. Tabelle 201).

			Wahl einer Kritikmöglichkeit – Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger–höher				Gesamt
			Kritik- möglichkeit eins	Kritik- möglichkeit zwei	Kritik- möglichkeit drei	Kritik- möglichkeit vier	
Kultur	Deutschland	Anzahl	18	<b>30</b>	12	<b>30</b>	90
		Erwartete Anzahl	18,0	<b>33,8</b>	7,1	<b>31,0</b>	90,0
	Österreich	Anzahl	22	<b>51</b>	2	25	100
		Erwartete Anzahl	20,0	<b>37,6</b>	7,9	34,5	100,0
	Italien	Anzahl	18	28	9	<b>45</b>	100
		Erwartete Anzahl	20,0	37,6	7,9	<b>34,5</b>	100,0
Gesamt		Anzahl	58	109	23	100	290
		Erwartete Anzahl	58,0	109,0	23,0	100,0	290,0

**Tabelle 201:** Ergebnis der Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener), für die Kommunikationssituation vier, in einer Sender-Empfänger Hierarchie von niedriger- zu höher gestellt.



Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzenhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Deutschland), getestet. Der Levene-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau keine signifikanten Unterschiede (,329) und demnach homogene Varianzen (vgl. Tabelle 202).

Mit Hilfe eines T-Tests bei homogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Deutschen), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher, gesucht. Der T-Test ergab keine signifikanten Unterschiede (,220), (vgl. Tabelle 202).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter kommunizieren als Deutsche, kann in diesem Fall (hierarchisches Verhältnis von niedriger- zu höher gestellt) **nicht gestützt** werden.

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig.	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Oberere
Wahl einer Kritikmöglichkeit t Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher	Varianzen sind gleich	,958	<b>,329</b>	-1,231	188	<b>,220</b>	-,210	,171	-,546	,126
	Varianzen sind nicht gleich			-1,234	187,158	,219	-,210	,170	-,546	,126

**Tabelle 202:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation vier, für die Kulturenstichproben Deutschland und Italien.

## Italiener und Österreicher im Vergleich – Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher

Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzenhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Österreich), getestet. Der Levene-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau keine signifikanten Unterschiede (,003) und demnach homogene Varianzen (vgl. Tabelle 203).

Mit Hilfe eines T-Tests bei homogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Österreichern), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher, gesucht. Der T-Test ergab **signifikante Unterschiede** (,002), (vgl. Tabelle 203).

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter kommunizieren (kritisieren) als Österreicher, kann in diesem Fall (Hierarchisches Verhältnis von niedriger- zu höher gestellt) gestützt werden.

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- fikanz	T	df	Sig.	Mittlere Differenz	Standard- fehler der Differenz	Untere	Obere
Wahl einer Kritik- möglichkeit Sender- Empfänger Hierarchie: niedriger- höher	Varianzen sind gleich	8,941	<b>,003</b>	- 3,169	198	<b>,002</b>	-,510	,161	-,827	-,193
	Varianzen sind nicht gleich			- 3,169	195,924	,002	-,510	,161	-,827	-,193

**Tabelle 203:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation vier, für die Kulturenstichproben Österreich und Italien.

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer Abteilung gemeinsam an einem Projekt, mit der hierarchisch gleich gestellten Frau L. Seit einiger Zeit sind Sie mit der Zusammenarbeit unzufrieden. Sie müssen immer mehr Arbeit von Frau L. mit übernehmen, da sie ihre Arbeit nicht schafft. Sie gehen deshalb zu Frau L., um sie zu kritisieren:

**Kritikmöglichkeit eins (sehr direkt):** „Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in der letzten Zeit immer mehr Arbeit von ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit zwei (direkt):** „Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganz Arbeit von ihnen mit übernehmen muss.“

**Kritikmöglichkeit drei (indirekt):** „Ist ihnen schon aufgefallen, dass sie in der letzten Zeit viel weniger arbeiten, als ich?“

**Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekt):** „Ich arbeite in der letzten zeit wirklich extrem viel “

Deutsche und Österreicher wählen in einer Sender-Empfänger Hierarchie von gleich- zu gleich gestellt, am häufigsten die Kritikmöglichkeit eins (sehr direkte Kritik). Italiener wählen am häufigsten die Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekte Kritik), (vgl. Tabelle 204).

			Wahl einer Kritikmöglichkeit – Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich				Gesamt
			Kritik- möglichkeit eins	Kritik- möglichkeit zwei	Kritik- möglichkeit drei	Kritik- möglichkeit vier	
Kultur	Deutschland	Anzahl	64	4	2	20	90
		Erwartete Anzahl	54,9	3,7	2,8	28,6	90,0
	Österreich	Anzahl	79	2	2	17	100
		Erwartete Anzahl	61,0	4,1	3,1	31,7	100,0
	Italien	Anzahl	34	6	5	55	100
		Erwartete Anzahl	61,0	4,1	3,1	31,7	100,0
Gesamt		Anzahl	177	12	9	92	290
		Erwartete Anzahl	177,0	12,0	9,0	92,0	290,0

**Tabelle 204:** Ergebnis der Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener), für die Kommunikationssituation fünf, in einer Sender-Empfänger Hierarchie von gleich- zu gleich gestellt.

#### Italiener und Deutsche im Vergleich – Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich

Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzenhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Deutschland), getestet. Der Leven-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau signifikante Unterschiede (,001) und demnach heterogene Varianzen (vgl. Tabelle 205).

Mit Hilfe eines T-Tests bei heterogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Deutschen), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleich, gesucht. Der T-Test ergab signifikante Unterschiede (,000), (vgl. Tabelle 205).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig.	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Wahl einer Kritikmöglichkeit Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich	Varianzen sind gleich	10,645	<b>,001</b>	- 5,445	188	<b>,000</b>	-1,054	,194	-1,436	-,672
	Varianzen sind nicht gleich			- 5,475	188,000	,000	-1,054	,193	-1,434	-,675

**Tabelle 205:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation fünf, für die Kulturenstichproben Deutschland und Italien.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter kommunizieren (kritisieren) als Deutsche, kann in diesem Fall (hierarchisches Verhältnis von gleich- zu gleich gestellt) gestützt werden.

## Italiener und Österreicher im Vergleich – Sender-Empfänger Hierarchie: gleich-gleich

Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Österreicher), getestet. Der Levene-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau signifikante Unterschiede (,000) und demnach heterogene Varianzen (vgl. Tabelle 206).

Mit Hilfe eines T-Tests bei heterogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Österreicher), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleich, gesucht. Der T-Test ergab signifikante Unterschiede (,000), (vgl. Tabelle 206).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signi- fikan- z	T	df	Sig.	Mittlere Differen- z	Standard -fehler der Differen- z	Untere	Obere
Wahl einer Kritik- möglichkei- t Sender- Empfänger Hierarchie: gleich- gleich	Varianze n sind gleich	27,22 2	,000	- 6,85 5	198	,00 0	-1,240	,181	-1,597	-,883
	Varianze n sind nicht gleich			- 6,85 5	190,80 9	,00 0	-1,240	,181	-1,597	-,883

**Tabelle 206:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation fünf, für die Kulturenstichproben Österreich und Italien.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter als Österreicher kommunizieren (kritisieren), kann in diesem Fall (hierarchisches Verhältnis von gleich- zu gleich gestellt) gestützt werden.

Kommunikationssituation sechs 'Der schlechte Mitarbeiter' - Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Einer ihrer Mitarbeiter, Herr K. fällt Ihnen seit einiger Zeit negativ auf. Nachdem er zu einem wichtigen Gesprächstermin mit einem Kunden nicht erscheint, sprechen Sie ihn an:

**Kritikmöglichkeit eins (sehr direkt):** „Herr K., Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“

**Kritikmöglichkeit zwei (direkt):** „Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs' Geschäft.“

**Kritikmöglichkeit drei (indirekt):** „Sie sind zu einem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter.“

**Kritikmöglichkeit vier (sehr indirekt):** „Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne alleine.“

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen in einer Sender-Empfänger Hierarchie von höher- zu niedriger gestellt, am häufigsten die Kritikmöglichkeit eins (sehr direkte Kritik), (vgl. Tabelle 207).

			Wahl einer Kritikmöglichkeit – Sender-Empfänger Hierarchie: höher – niedriger				Gesamt
			Kritik- möglichkeit eins	Kritik- möglichkeit zwei	Kritik- möglichkeit drei	Kritik- möglichkeit vier	
Kultur	Deutschland	Anzahl	47	12	4	27	90
		Erwartete Anzahl	60,5	4,3	3,7	21,4	90,0
	Österreich	Anzahl	66	2	5	27	100
		Erwartete Anzahl	67,2	4,8	4,1	23,8	100,0
	Italien	Anzahl	82	0	3	15	100
		Erwartete Anzahl	67,2	4,8	4,1	23,8	100,0
Gesamt		Anzahl	195	14	12	69	290
		Erwartete Anzahl	195,0	14,0	12,0	69,0	290,0

**Tabelle 207:** Ergebnis der Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener), für die Kommunikationssituation fünf, in einer Sender-Empfänger Hierarchie von höher- zu niedriger gestellt.

Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzenhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Deutschland), getestet. Der Levene-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau signifikante Unterschiede (,000) und demnach heterogene Varianzen (vgl. Tabelle 208).

Mit Hilfe eines T-Tests bei heterogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Deutschen), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von höher- zu niedriger, gesucht. Der T-Test ergab signifikante Unterschiede (,001), (vgl. Tabelle 208).

		Levene-Test der Varianzgleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenzintervall der Differenz	
		F	Signifikanz	T	df	Sig.	Mittlere Differenz	Standardfehler der Differenz	Untere	Obere
Wahl einer Kritikmöglichkeit Sender-Empfänger Hierarchie: höher-niedriger	Varianzen sind gleich	15,471	,000	3,461	188	,001	,612	,177	,263	,961
	Varianzen sind nicht gleich			3,428	173,650	,001	,612	,179	,260	,965

**Tabelle 208:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation sechs, für die Kulturenstichproben Deutschland und Italien.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter als Deutsche kommunizieren (kritisieren), kann in diesem Fall (hierarchisches Verhältnis von höher- zu niedriger gestellt) **gestützt** werden.



Zur Überprüfung signifikanter Unterschiede wurde zunächst ein Levene-Test auf Varianzenhomogenität zwischen den Kulturenstichproben (Italien und Österreich), getestet. Der Levene-Test ergab auf dem Alpha = 5% Niveau signifikante Unterschiede (,000) und demnach heterogene Varianzen (vgl. Tabelle 209).

Mit Hilfe eines T-Tests bei heterogenen Varianzen, wurde auf dem Alpha = 5% Niveau, nach signifikanten Unterschieden zwischen den Mittelwerten (von Italienern und Österreichern), bei der Wahl einer Kritikmöglichkeit, im Sender-Empfänger Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleich, gesucht. Der T-Test ergab keine signifikanten Unterschiede (,017), (vgl. Tabelle 209).

		Levene-Test der Varianz- gleichheit		T-Test für die Mittelwertgleichheit						
									95% Konfidenz- intervall der Differenz	
		F	Signi- fikanz	T	df	Sig.	Mittlere Differenz	Standard- fehler der Differenz	Untere	Obere
Wahl einer Kritik- möglichkeit	Varianzen sind gleich	19,216	<b>,000</b>	2,415	198	<b>,017</b>	,420	,174	,077	,763
Sender- Empfänger Hierarchie: höher- niedriger	Varianzen sind nicht gleich			2,415	190,957	,017	,420	,174	,077	,763

**Tabelle 209:** Levene- und T-Test Ergebnisse für die Wahl einer Kritikmöglichkeit, der Kommunikationssituation sechs, für die Kulturenstichproben Österreich und Italien.

**Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter als Österreicher kommunizieren (kritisieren), kann in diesem Fall (hierarchisches Verhältnis von **höher- zu niedriger** gestellt) **nicht gestützt** werden.

**Zusammenfassende Hypothesen-Entscheidung:** Die Hypothese, dass Italiener indirekter kommunizieren (kritisieren) als Österreicher oder Deutsche, kann **gestützt** werden in den folgenden Fällen:

Italiener im Vergleich mit Österreichern

- Sender- Empfänger Hierarchie
  - Niedriger- zu höher gestellt
  - Gleich- zu gleich gestellt

Italiener im Vergleich mit Deutschen

- Sender- Empfänger Hierarchie
  - Gleich- zu gleich gestellt
  - Höher- zu niedriger gestellt

### **3.6 Hypothese vier**

---

Wenn man drei verschiedenen Kulturenstichproben (Deutschen, Österreichern und Italienern) neun schriftliche Kommunikationssituationen, die zwei Personen beinhalten, die in drei unterschiedlichen, hierarchischen Verhältnissen zueinander stehen (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher, gleich-gleich, höher-niedriger) und die im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation stattfinden vorlegt und sie die Aufgabe haben sich in die Person des Senders zu versetzen und hier auswählen sollen, ob sie ein schwieriges Thema 'sofort' oder 'nicht sofort' (als Indikator für Direktheit) ansprechen würden, dann unterschieden sich die Kulturenstichproben in dieser Wahl.

Zur Überprüfung der Hypothese wurden die Ergebnisse der Hauptuntersuchung herangezogen. Dabei wurden zunächst die Ergebnisse der Wahl eines direkten Einstiges in die Kommunikationssituation ('sofort' oder 'nicht sofort') betrachtet und dann zwischen den Kulturenstichproben verglichen.

Erste Kommunikationssituation 'Die Gehaltserhöhung' - Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt

Im Bereich Aufforderungen, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, würden Menschen aus Deutschland und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen*. In Österreich würden sie das Thema *nicht sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 210).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt)	Thema sofort ansprechen	<b>46</b>	47	<b>60</b>	153
	Thema nicht sofort ansprechen	44	<b>53</b>	40	137
Gesamt		90	100	100	290

**Tabelle 210:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Aufforderung, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Unterschiede in den Wahl-Häufigkeiten findet man demnach nur zwischen den Stichproben Deutschland-Österreich und Italien-Österreich.

Der Chi-Quadrat Test, auf dem Alpha = 5% Niveau, ergab zwischen den Stichproben **Deutschland-Österreich keine signifikanten Unterschiede** (,571), (vgl. Tabelle 211).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	,320 <sup>a</sup>	1	<b>,571</b>
Kontinuitätskorrektur	,177	1	,674
Likelihood-Quotient	,320	1	,571
Anzahl der gültigen Fälle	190		

**Tabelle 211:** Ergebnisse des Chi-Quadrat Test auf signifikante Unterschiede für die Wahl eines direkten Einstiges in eine Kommunikationssituation (sofort oder später), für die Stichproben Deutschland-Österreich.

Der Chi-Quadrat Test, auf dem Alpha = 5% Niveau, ergab zwischen den Stichproben **Italien-Österreich keine signifikante Unterschiede** (,065), (vgl. Tabelle 212).

	Wert	Df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	3,397 <sup>a</sup>	1	<b>,065</b>
Kontinuitätskorrektur	2,894	1	,089
Likelihood-Quotient	3,407	1	,065
Anzahl der gültigen Fälle	200		

**Tabelle 212:** Ergebnisse des Chi-Quadrat Test auf signifikante Unterschiede für die Wahl eines direkten Einstiges in eine Kommunikationssituation (sofort oder später), für die Stichproben Italien-Österreich.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine signifikanten Unterschiede** bei der Wahl, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Zweite Kommunikationssituation 'Die Unterstützung' - Sender-Empfänger Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt

---

Im Bereich Aufforderungen, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien am häufigsten das Thema *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 213).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt)	Thema sofort ansprechen	<b>83</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	272
	Thema nicht sofort ansprechen	7	5	6	18
Gesamt		83	95	94	272

**Tabelle 213:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Aufforderung, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Dritte Kommunikationssituation 'Die fehlenden Unterlagen' - Sender-Empfänger Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt

---

Im Bereich Aufforderungen, im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 214).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt)	Thema sofort ansprechen	87	95	100	282
	Thema nicht sofort ansprechen	3	5	0	8
Gesamt		87	95	100	282

**Tabelle 214:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen,, für den Sprechakt Aufforderung, im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Vierte Kommunikationssituation 'Der freie Tag' - Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt

---

Im Bereich Kritiken, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 215).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt)	Thema sofort ansprechen	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>66</b>	205
	Thema nicht sofort ansprechen	21	30	34	85
Gesamt		90	100	100	290

**Tabelle 215:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen,, für den Sprechakt Kritiken, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.



Fünfte Kommunikationssituation 'Die schlechte Zusammenarbeit' - Sender-Empfänger Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt

Im Bereich Kritiken, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, würden Menschen aus Deutschland und Italien das Thema am häufigsten *nicht sofort ansprechen*. In Österreich würden sie das Thema *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 216).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt)	Thema sofort ansprechen	43	<b>64</b>	46	153
	Thema nicht sofort ansprechen	<b>47</b>	36	<b>54</b>	137
Gesamt		90	100	100	290

**Tabelle 216:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Kritiken, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Unterschiede in den Wahl-Häufigkeiten findet man demnach nur zwischen den Stichproben Deutschland-Österreich und Italien-Österreich.

Der Chi-Quadrat Test, auf dem Alpha = 5% Niveau, ergab zwischen den Stichproben **Deutschland-Österreich keine signifikanten Unterschiede** (,024), (vgl. Tabelle 217).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	5,067 <sup>a</sup>	1	<b>,024</b>
Kontinuitätskorrektur	4,429	1	,035
Likelihood-Quotient	5,084	1	,024
Anzahl der gültigen Fälle	190		

**Tabelle 217:** Ergebnisse des Chi-Quadrat Test auf signifikante Unterschiede für die Wahl eines direkten Einstiges in eine Kommunikationssituation (sofort oder später), für die Stichproben Deutschland-Österreich.

Der Chi-Quadrat Test, auf dem Alpha = 5% Niveau, ergab zwischen den Stichproben **Italien-Österreich keine signifikanten Unterschiede** (,011), (vgl. Tabelle 218).

	Wert	df	Asymptotische Signifikanz (2-seitig)
Chi-Quadrat nach Pearson	6,545 <sup>a</sup>	1	<b>,011</b>
Kontinuitätskorrektur	5,838	1	,016
Likelihood-Quotient	6,583	1	,010
Anzahl der gültigen Fälle	200		

**Tabelle 218:** Ergebnisse des Chi-Quadrat Test auf signifikante Unterschiede für die Wahl eines direkten Einstiges in eine Kommunikationssituation (sofort oder später), für die Stichproben Italien-Österreich.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine signifikanten Unterschiede** bei der Wahl, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Sechste Kommunikationssituation 'Der schlechte Mitarbeiter' - Sender-Empfänger Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt

---

Im Bereich Kritiken, im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 219).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt)	Thema sofort ansprechen	<b>76</b>	<b>87</b>	<b>88</b>	251
	Thema nicht sofort ansprechen	14	13	12	39
Gesamt		76	87	88	251

**Tabelle 219:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Kritiken, im Hierarchieverhältnis höher zu niedriger gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Siebte Kommunikationssituation 'Bestellung vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie:  
niedriger- zu höher gestellt

---

Im Bereich Entschuldigungen, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 220).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: niedriger- zu höher gestellt)	Thema sofort ansprechen	87	95	97	279
	Thema nicht sofort ansprechen	3	5	4	11
Gesamt		90	100	100	290

**Tabelle 220:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Entschuldigung, im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis niedriger- zu höher gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Achte Kommunikationssituation 'Anruf vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt

---

Im Bereich Entschuldigungen, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 221).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: gleich- zu gleich gestellt)	Thema sofort ansprechen	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>94</b>	284
	Thema nicht sofort ansprechen	0	0	6	6
Gesamt		90	100	94	284

**Tabelle 221:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Entschuldigung, im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis gleich- zu gleich gestellt gibt es zwischen den Kulturenstichproben **keine Unterschiede bei der Wahl**, ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

Neunte Kommunikationssituation 'Falsche Anschuldigung' - Sender-Empfänger Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt

Im Bereich Entschuldigungen, im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt, würden Menschen aus Deutschland, Österreich und Italien das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 222).

		Kultur			Gesamt
		Deutschland	Österreich	Italien	
Wahl der Direktheit ein Thema anzusprechen (Sender-Empfänger-Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt)	Thema sofort ansprechen	89	98	91	278
	Thema nicht sofort ansprechen	1	2	9	12
Gesamt		89	98	91	278

**Tabelle 222:** Ergebnisse für die Wahl ein Thema (sofort oder später) anzusprechen, für den Sprechakt Entschuldigung, im Hierarchieverhältnis höher zu niedriger gestellt, über alle drei Kulturenstichproben.

Aufgrund nicht vorhandener Unterschiede bei (der Direktheit) der Wahl, eine Kommunikationssituation zu eröffnen, wird nicht auf signifikante Unterschiede geprüft.

**Hypothesen-Entscheidung:** Im Hierarchieverhältnis höher- zu niedriger gestellt gibt es zwischen den drei Kulturenstichproben **keine Unterschiede** bei der Wahl (der Direktheit), ob sie ein kritisches Thema 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

**Zusammengefasste Hypothesen-Entscheidung:** Es konnten insgesamt keine signifikanten Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben (Deutschland, Österreich und Italien), bei der Wahl (der Direktheit), ob sie ein kritisches Thema (in einer Kommunikationssituation) 'sofort' oder 'nicht sofort, sondern später' ansprechen würden.

### 3.7 Explorative Datenanalyse

In dieser Arbeit wurden Stichproben aus drei verschiedenen Kulturen (Deutschland, Österreich und Italien) auf Unterschiede bezüglich der Unternehmenskommunikation miteinander verglichen. Neun verschiedene Kommunikationssituationen, die im sozialen Kontext der Unternehmenskommunikation stattfinden, in denen immer zwei Personen spielen, die in unterschiedlichen hierarchischen Verhältnissen zueinander stehen (höher-gleich-niedriger gestellt) und die mit der Aufforderung an die Versuchsperson enden, jeweils vier verschiedene Sprechakte (der Typen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) pro Kommunikationssituation:

- Auf einer Direktheitsskala ('sehr direkt' bis 'sehr indirekt') einzustufen (Pretest – Kulturen-Stichprobengruppen I).
- Auf einer Höflichkeitsskala ('sehr höflich' bis 'sehr unhöflich') einzustufen (Hauptuntersuchung – Kulturen-Stichprobengruppen II).
- Einen Sprechakt auszuwählen, der sicher zum gewünschten Ziel führen wird (so höflich und direkt wie nötig und möglich).
- Auszuwählen, wie direkt sie in das Thema einsteigen würden ('sofort ansprechen' 'nicht sofort sondern später ansprechen').

Die Direktheitseinstufung (Pretest) und die Höflichkeitseinstufung (Hauptuntersuchung) wurden also mit zwei verschiedenen Kulturen-Stichproben aus den Ländern Deutschland, Österreich und Italien erhoben. Das hatte einen bestimmten Grund: so sollte der Pretest für die Sprechakte eine Direktheitsskala für jede Kultur erheben (siehe Hypothese eins). In der Hauptuntersuchung wurde dann für dieselben Sprechakte eine Höflichkeitsskala für jede Kultur erhoben (Hypothese zwei). Zusätzlich wurde innerhalb der Hauptuntersuchung von den Kulturenstichproben die präferierte Wahl für einen (der vier) Sprechakte innerhalb jeder (der neun) Kommunikationssituationen erhoben. Für den (am häufigsten) präferierten Sprechakt einer Kommunikationssituation konnte nun (explorative Datenanalyse) konnte nun sowohl die Direktheitseinstufung (aus dem Pretest), als auch die Höflichkeitseinstufung (aus der Hauptuntersuchung), für jede Kultur abgefragt werden.

Die Hintergrundidee zu dieser Form der Untersuchung kommt aus der Annahme, dass sich möglicherweise die Wahl eines präferierten Sprechaktes (Hauptuntersuchung) zwischen den Kulturen-Stichproben unterscheidet, dass aber dessen Direktheitseinstufung (Pretest) unter Umständen die gleiche ist.

Die ursprüngliche Reihung der Sprechakte orientierte sich zwar an einer (angeblich) kulturfreien Skala von **Sprechakttypen** (Aufforderungen, Kritiken, Entschuldigungen):

1. Explizit → Annahme **sehr direkter** Sprechakt
2. Du-Botschaft (empfängerseitige Bedingung) → Annahme **direkter** Sprechakt
3. Ich-Botschaft (senderseitige Bedingung) → Annahme **indirekter** Sprechakt
4. Fingerzeig → Annahme **sehr indirekter** Sprechakt

Doch da die einzelnen Sprechakte von der (nicht kulturfreien) Autorin dieser Arbeit erstellt wurden, sollten damit kulturelle Einflussvariablen minimiert und abgesichert werden.

Die Ergebnisse der explorative Datenanalyse sieht man im Folgenden: Alle (neun) präferierten Sprechakte aus den neun Kommunikationssituationen (der drei Kategorien Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), werden bezüglich ihrer Direktheitseinstufung ('sehr direkt' bis 'sehr indirekt') und ihrer Höflichkeitseinstufung ('sehr höflich' bis 'sehr unhöflich'), sowie der Direktheit der Eröffnung der Kommunikationssituation (Thema 'sofort' oder 'später' ansprechen) nebeneinander gestellt und zwischen den Kulturenstichproben verglichen.



Erste Kommunikationssituation: 'Die Gehaltserhöhung' - Sender-Empfänger Hierarchie: Niedriger-Höher

Hier wählten alle drei Versuchspersonengruppen am häufigsten den Sprechakttyp 'Ich-Botschaft'. Sie stufen ihn unterschiedlich 'direkt' und unterschiedlich 'höflich' ein. Österreicher (53%) und Italiener (51%) stufen ihn am häufigsten, als 'sehr höflich' und Deutsche (54%) am häufigsten als 'höflich' ein.

Dieser Sprechakttyp wird Deutschen (49%) und Italienern (47%) am häufigsten als 'indirekt' und von Österreichern (65%) als 'sehr indirekt' eingestuft.

Deutsche würden das Thema am häufigsten (51%) 'sofort' ansprechen, Österreicher (53%) und Italiener (60%) würden am häufigsten vorher über andere Themen sprechen (vgl. Tabelle 223).

KULTUR	GE- WÄHLTE AUFFOR- DERUNG	SPRECHAKT- TYP (AUF- FORDERUNG)	HÖFLICH- KEITS- EINSTUFUNG	DI- REKTHEITS -EIN- STUFUNG	THEMA SOFORT AN- SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“ (77,8%)	Ich-Botschaft	Höflich (54,4%)	Indirekt (49,1%)	Nein (51%)
<b>Österreicher</b>	„Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“ (66%)	Ich-Botschaft	Sehr höflich (53%)	Sehr indirekt (65,4%)	Ja (53%)
<b>Italiener</b>	„Ho terminato l'ultimo progetto con successo.“ (97%)	Ich-Botschaft	Sehr höflich (51%)	Indirekt (47%) Sehr indirekt (47%)	Ja (60%)

**Tabelle 223:** Ergebnisse Wahl einer Aufforderung, und deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala, sowie Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher gestellt.

Zweite Kommunikationssituation: `Die Unterstützung` - Sender-Empfänger Hierarchie: Gleich-Gleich

Deutsche, Österreicher und Italiener **unterscheiden sich** in der zweiten Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie gleich- zu gleich gestellt) **nicht** in der Wahl des Sprechakttyps (Aufforderung), ihrer Einstufung der Höflichkeit und Direktheit. Sie würden alle das Thema sofort ansprechen (vgl. Tabelle 224).

KULTUR	GEWÄHLTE AUF-FORDERUNG	SPRECH-AKTTYP (AUF-FORDERUNG)	HÖF-LICHKEITS-EIN-STUFUNG	DI-REKTHEITS-EIN-STUFUNG	THEMA SOFORT AN-SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Ich habe unglaublich viel zu tun, ich schaffe es nicht alleine.“ (41%) UND „Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“ (40%)	Fingerzeige/ UND Ich-Botschaft	Höflich (70%) UND Höflich (70%)	Indirekt (54%) UND Indirekt (54%)	Ja (92,2%)
<b>Österreicher</b>	„Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend.“ (46%)	Ich-Botschaft	Höflich (62%)	Indirekt (56,6%)	Ja (95%)
<b>Italiener</b>	„Ho tanto da lavorare col progetto e non ce la faccio a preparare anche la presentazione per stasera.“	Ich-Botschaft	Höflich (63%)	Indirekt (48%)	Ja (95%)

**Tabelle 224:** Ergebnisse Wahl einer Aufforderung, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleich gestellt.

Dritte Kommunikationssituation: 'Die fehlenden Unterlagen' - Sender-Empfänger Hierarchie: Höher-Niedriger

Deutsche wählen in der dritten Kommunikationssituation am häufigsten (47%) den Sprechakttyp 'Fingerzeig'. Österreicher (48%) und Italiener (64%) hingegen wählen am häufigsten den Sprechakttyp 'Explizit'.

Alle Stichproben stufen ihre gewählte Aufforderung am häufigsten als 'höflich' ein. Deutschland (51%) stufen sie als 'sehr indirekt', Österreicher (75%) und Italiener (64%) als 'sehr direkt'.

Alle würden in der Kommunikationssituation das Thema 'sofort ansprechen'. (vgl. Tabelle 225).

KULTUR	GE- WÄHLTE AUF- FORDERU NG	SPRECHAKT- TYP (AUF- FORDERUNG)	HÖF- LICHKEITS- EIN- STUFUNG	DI- REKTHEITS -EIN- STUFUNG	THEMA SOFORT AN- SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen.“ (47%)	Fingerzeig	Höflich (70%)	Sehr indirekt (51%)	Ja (97%)
<b>Österreicher</b>	„Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro.“ (48%)	Explizit	Höflich (65%)	Sehr direkt (75%)	Ja (95%)
<b>Italiener</b>	„Per favore, vada a prendermi lo Stick USB dal mio ufficio.“ (64%)	Explizit	Höflich (70%)	Sehr direkt (64%)	Ja (100%)

**Tabelle 225:** Ergebnisse Wahl einer Aufforderung, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von höher- zu niedriger gestellt.

Vierte Kommunikationssituation: `Der freie Tag` - Sender-Empfänger Hierarchie: Niedriger-Höher

Deutsche wählen in der vierten Kommunikationssituation gleichhäufig (33%) den Sprechakttyp `Du-Botschaft` und `Fingerzeig`. Österreicher wählen am häufigsten (51%) den Sprechakttyp `Du-Botschaft`. Italiener wählen am häufigsten (44%) den Sprechakttyp `Fingerzeig`.

Deutsche stufen ihre am häufigsten gewählten Sprechakte als `direkt` (57% - Du-Botschaft) und `unhöflich` (46%) und `indirekt` (51% - Fingerzeig) und `höflich` (61%) ein. Österreicher stufen ihren am häufigsten gewählten Sprechakttyp als `direkt` (46%) und `höflich` (54%) ein. Italiener stufen ihre am häufigsten gewählten Sprechakt als `sehr indirekt` (53%) und `höflich` (60%) ein.

Alle würden das Thema am häufigsten *sofort ansprechen* (vgl. Tabelle 226).

KULTUR	GE- WÄHLTE KRITIK	SPRECH- AKTTYP (KRI- TIKEN)	HÖF- LICHKEITS- EIN- STUFUNG	DI- REKTHEITS- EIN- STUFUNG	THEMA SOFORT AN- SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den dafür versprochenen, freien Tag.“ (33%) UND „Ich hatte in der letzten Zeit so viel Arbeit und gar keine Zeit mehr für die Familie.“ (33%)	Du-Botschaft UND Fingerzeig	Unhöflich (46%) UND Höflich (61%)	Direkt (57%) UND Indirekt (51%)	Ja (77%)
<b>Österreicher</b>	„Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den dafür versprochenen, freien Tag.“ (51%)	Du-Botschaft	Höflich (54%)	Direkt (46%)	Ja (70%)
<b>Italiener</b>	„Ultimamente ho lavorato così tanto, e non ho più avuto tempo per la mia famiglia.“ (44%)	Fingerzeig	Höflich (60%)	Sehr indirekt (53%)	Ja (66%)

**Tabelle 226:** Ergebnisse Wahl einer Kritik, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher gestellt.

Fünfte Kommunikationssituation: Die Unterstützung` - Sender-Empfänger Hierarchie: Gleich-Gleich

Deutsche (71%) und Österreicher (80%) wählen am häufigsten den Sprechakttyp 'Explizit' in der fünften Kommunikationssituation aus. Sie stufen diese am häufigsten als 'sehr direkt' (73% - Deutsche und 56% - Österreicher) und als 'höflich' (68% - Deutsche und 68% - Österreicher) ein. Beide würden das Thema am häufigsten sofort ansprechen.

Italiener wählen am häufigsten den Sprechakttyp 'Fingerzeige' (54%). Sie stufen ihn als 'sehr indirekt' (68%) und 'höflich' (69%) ein. Auch sie würden das Thema sofort ansprechen (vgl. Tabelle 227).

KULTU	GEWÄHLTE KRITIK	SPRECH-AKTTYP (KRITIKEN)	HÖFLICHKEITS-EINSTUFUNG	DIREKTHEITS-EINSTUFUNG	THEMA SOFORT ANSPRECHEN?
<b>Deutsche</b>	„Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss.“ (71%)	Explizit	Höflich (68%)	Sehr direkt (73%)	Ja (52%)
<b>Österreicher</b>	„Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen übernehmen muss.“ (80%)	Explizit	Höflich (68%)	Sehr direkt (56%)	Ja (64%)
<b>Italiener</b>	„Ultimamente lavoro veramente molto.“ (54%)	Fingerzeig	Höflich (69%)	Sehr indirekt (68%)	Ja (54%)

**Tabelle 227:** Ergebnisse Wahl einer Kritik, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleichgestellt.

Sechste Kommunikationssituation: 'Der schlechte Mitarbeiter' - Sender-Empfänger  
Hierarchie: Höher-Niedriger

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen in der sechsten Kommunikationssituation am häufigsten (52%, 66%, 82%) den Sprechakttyp 'Explizit'. Sie stufen diese am häufigsten als 'sehr direkt' (72%, 70%, 63%) und als 'höflich' (50%, 66%, 60%) ein. Alle würden das Thema 'sofort ansprechen' (84%, 87%, 88%) (vgl. Tabelle 228).

KULTUR	GEWÄHLTE KRITIK	SPRECHAKTTYP (KRITIKEN)	HÖFLICHKEITS-EIN-STUFUNG	DI-REKTHEITS-EIN-STUFUNG	THEMA SOFORT AN-SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Herr K., sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“ (52%)	Explizit	Höflich (49%)	Sehr direkt (72%)	Ja (84%)
<b>Österreicher</b>	„Herr K., sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen.“ (66%)	Explizit	Höflich (66%)	Sehr direkt (70%)	Ja (87%)
<b>Italiener</b>	„Signore K., ho notato il Suo comportamento negativo ultimamente. Non posso tollerare che lei non si presenti ad un importante appuntamento col cliente.“ (82%)	Explizit	Höflich (60%)	Sehr direkt (63%)	Ja (88%)

**Tabelle 228:** Ergebnisse Wahl einer Kritik, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von höher- zu niedriger gestellt.

Siebte Kommunikationssituation: 'Bestellung vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen in der siebten Kommunikationssituation alle am häufigsten (70%, 65%, 67%) den Sprechakttyp 'Explizit'. Sie stufen ihn alle am häufigsten als 'höflich' (60%, 54%, 50%) und am häufigsten als 'sehr direkt' (54%, 43,6%, 47%) ein. Alle würden das Thema 'sofort' ansprechen (97%, 95%, 97%) (vgl. Tabelle 229).

KULTUR	GE- WÄHLTE ENT- SCHULDIGUNG	SPRECH- AKTTYP (ENT- SCHULDI- GUNGEN)	HÖF- LICHKEITS- EIN- STUFUNG	DI- REKTHEITS- EIN- STUFUNG	THEMA SOFORT AN- SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie nun eine Woche warten müssen, aber ich hatte so viel zu tun.“ (70%)	Explizit	Höflich (60%)	Sehr direkt (54%)	Ja (97%)
<b>Österreicher</b>	„Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und Sie nun eine Woche warten müssen, aber ich hatte so viel zu tun.“ (65%)	Explizit	Höflich (54%)	Sehr direkt (44%)	Ja (95%)
<b>Italiener</b>	„Mi perdoni, che io abbia dimenticato la prenotazione del materiale e che lei adesso debba aspettare una settimana. Ho avuto così tanto da fare.“ (67%)	Explizit	Höflich (50%)	Direkt (47%)	Ja (97%)

**Tabelle 229:** Ergebnisse Wahl einer Entschuldigung, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher gestellt.

Achte Kommunikationssituation: 'Anruf vergessen' - Sender-Empfänger Hierarchie: Gleich-Gleich

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen in der achten Kommunikationssituation am häufigsten (89%, 81%, 60%) den Sprechakttyp 'Explizit'.

Deutsche und Österreicher stufen ihn am häufigsten (50% und 59%) als 'sehr höflich' und am häufigsten (75%, 74%) als 'sehr direkt' ein.

Italien stufen diesen Sprechakttyp am häufigsten als 'höflich' (63%) 'sehr direkt' (51%) ein.

Alle würden das Thema am häufigsten 'sofort' ansprechen (vgl. Tabelle 230).

KULTUR	GE- WÄHLTE ENT- SCHULDIGUNG	SPRECH- AKTTYP (ENT- SCHULDI- GUNGEN)	HÖF- LICHKEITS- EIN- STUFUNG	DI- REKTHEITS- EIN- STUFUNG	THEMA SOFORT AN- SPRECH- EN?
<b>Deutsche</b>	„Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf nicht gemacht habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“ (89%)	Explizit	Sehr höflich (50%)	Sehr direkt (75%)	Ja (100%)
<b>Österreicher</b>	„Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf nicht gemacht habe und Sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben.“ (81%)	Explizit	Sehr höflich (50%)	Sehr direkt (74%)	Ja (100%)
<b>Italiener</b>	„Scusi, che io non abbia fatto la telefonata promessa e che per questo Lei abbia avuto difficoltà.“ (60%)	Explizit	Höflich (63%)	Sehr direkt (51%)	Ja (94%)

**Tabelle 230:** Ergebnisse Wahl einer Entschuldigung, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von gleich- zu gleich gestellt.



Neunte Kommunikationssituation: 'Die falsche Anschuldigung' - Sender-Empfänger Hierarchie: Höher-Niedriger

Deutsche und Österreicher wählen in der neunten Kommunikationssituation am häufigsten (52% und 57%) den Sprechakttyp 'Explizit'.

Deutsche stufen ihn am häufigsten als 'höflich' (57%) und 'sehr direkt' (78%) ein. Österreicher am häufigsten als 'sehr höflich' (60%) und als 'sehr direkt' (65%) ein.

Italiener wählen am häufigsten den Sprechakttyp 'Du-Botschaft' (66%). Sie stufen ihn am häufigsten als 'höflich' (72%) und 'direkt' (46%) ein.

Alle würden das Thema am häufigsten 'sofort' ansprechen (vgl. Tabelle 231).

KULTUR	GEWÄHLTE ENT-SCHULDIGUNG	SPRECH-AKTTYP (ENT-SCHULDI GUNGEN)	HÖF-LICHKEITS-EIN-STUFUNG	DIREKT-HEITS-EIN-STUFUNG	THEMA SOFORT AN-SPRECH EN?
<b>Deutsche</b>	„Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die sie nicht gemacht haben.“ (52%)	Explizit	Höflich (57%)	Sehr direkt (75,5%)	Ja (99%)
<b>Österreicher</b>	„Entschuldigung, dass ich Sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die sie nicht gemacht haben.“ (57%)	Explizit	Sehr höflich (60%)	Sehr direkt (65%)	Ja (98%)
<b>Italiener</b>	„Mi scusi, se l'ho erroneamente disapprovava. Ero molto arrabiato per il fatto, che succedono continuamente degli errori.“ (66%)	Du-Botschaft	Höflich (72%)	Direkt (46%)	Ja (91%)

**Tabelle 231:** Ergebnisse Wahl einer Entschuldigung, deren Einschätzung auf einer Direktheits- und Höflichkeitsskala und Wahl eines direkten Einstiegs, über alle drei Kulturenstichproben, im Hierarchieverhältnis von höher- zu niedriger gestellt.

## 4. Diskussion der Ergebnisse und Ausblick

Im Folgenden werden die Ergebnisse des Pretests und der Hauptuntersuchung im Bezug auf die aufgestellten Hypothesen und die explorative Datenanalyse diskutiert.

### 4.1 Diskussion - Ergebnisse des Pretest

Diskussion der Ergebnisse - Hypothese eins

---

Die Hypothese eins stellte in Frage, dass es zwischen den Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) keine signifikante Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (der Typenklassen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) auf einer Direktheitsskala ('sehr direkt' bis 'sehr indirekt') gibt.

Die Untersuchung zeigte, dass die Hypothese nur in den folgenden Fällen gestützt werden konnte: Deutsche, Österreicher und Italiener unterscheiden sich signifikant in der Bewertung eines Sprechakts auf einer Direktheitsskala, der Sprechakttypen:

**Aufforderungen**, in hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnissen von niedriger- zu höher gestellt (alle Sprechakte) und von gleich- zu gleich gestellt (erster und dritter Sprechakt);

**Kritiken**, in hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnissen von gleich- zu gleich gestellt (erster und zweiter Sprechakt) und von höher- zu niedriger gestellt (zweiter und vierter Sprechakt);

**Entschuldigungen**, in hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnissen von niedriger- zu höher gestellt (erster, zweiter und dritter Sprechakt), von gleich- zu gleich gestellt (erster, dritter und vierter Sprechakt) und von höher- zu niedriger gestellt (alle Sprechakte).

Diese Ergebnisse stützen damit eine Reihe von Untersuchungen die alle Unterschiede in der direkten Kommunikation zwischen Deutschen und Österreichern (vgl. z. B. Kainzbauer, 2002; Brück, 2000) und Deutschen und Italienern (vgl. z.B. Mazza Moneta, 2000) feststellten, wobei der deutsche Kommunikationsstil immer als auffallend in seiner Direktheit hervorgehoben wurde.

Neben der Erfassung von Unterschieden in der Beurteilung direkter Sprechakte, hatte der Pretest den hauptsächlichen Zweck eine Direktheitsskala für die drei Kulturenstichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener), über die Sprechakte zu erstellen. Diese werden den Höflichkeitseinstufungen (siehe Ergebnisse der Hypothese zwei) gegenübergestellt und dann bezüglich ihrer Unterschiede diskutiert (siehe Ergebnisse der explorativen Datenanalyse).

## 4.2 Diskussion - Ergebnisse der Hauptuntersuchung

### Diskussion der Ergebnisse - Hypothese zwei

---

Die Hypothese zwei stellte in Frage, dass es zwischen den Kulturen-Stichproben (Deutsche, Österreicher und Italiener) keine Unterschiede bei der Einstufung eines Sprechaktes (der Typenklassen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen) auf einer Höflichkeitsskala ('sehr höflich' bis 'sehr unhöflich') gibt.

Die Überprüfung der Hypothese ergab signifikante Unterschiede in den folgenden Fällen (sortiert nach Sprechakttypen):

**Aufforderungen**, in den Sender-Empfänger Hierarchien von niedriger- zu höher gestellt (vierter Sprechakt), gleich- zu gleich gestellt (erster, zweiter und vierter Sprechakt) und höher- zu niedriger gestellt (erster und dritter Sprechakt).

**Kritiken**, in den Sender-Empfänger Hierarchien von niedriger- zu höher gestellt (dritter und vierter Sprechakt), gleich- zu gleich gestellt (erster, dritter und vierter Sprechakt) und höher- zu niedriger gestellt (erster und vierter Sprechakt).

**Entschuldigungen**, in den Sender-Empfänger Hierarchien von niedriger- zu höher gestellt (erster und dritter Sprechakt) und höher- zu niedriger gestellt (erster Sprechakt).

Deutsche, Österreicher und Italiener bilden also unterschiedliche Höflichkeits-Skalen, für gleiche Sprechakte (der Typen: Aufforderungen, Kritiken, Entschuldigungen). Dieses Ergebnis stützt ähnliche Untersuchungen die davon ausgehen, dass Höflichkeit zwar in allen Kulturen vorkommt, aber eine unterschiedliche Größe ist (vgl. z.B. Günther, 2001; Blum-Kulka et al. 1989; Sandu, 2001; Günther, 2001; Yamashita, 2001), sowie Untersuchungen die Unterschiede zwischen Höflichkeitsstilen von Deutschen, Österreichern und Italienern (vgl. z. B. Held, 2001) festgestellt haben.

Die hier gewonnene Höflichkeitsskala wird im Rahmen der explorativen Datenanalyse mit der Direktheitsskala (Pretest), im Bezug zum gewählten Sprechakt, in jeder Kommunikationssituation gesetzt und das Ergebnis zwischen den Kulturenstichproben verglichen (siehe explorative Datenanalyse).

Die Hypothese drei-eins stellte in Frage, dass Deutsche, Österreicher und Italiener in der Unternehmenskommunikation gleich direkt mit (gleichkulturellen) Gesprächspartnern, unterschiedlicher Hierarchieebenen (niedriger-gleich-höher gestellt) kommunizieren (auffordern, kritisieren, entschuldigen). Es wird also angenommen, dass es hier Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben gibt.

Die Hypothese kann gestützt werden, in den Fällen (sortiert nach Hierarchieverhältnissen von Sender- zu Empfänger des Sprechaktes):

**Niedriger- zu höher gestellt**, zwischen Deutschen und Italienern (Sprechakttypen Aufforderungen und Kritiken) und zwischen Österreichern und Italienern (Sprechakttypen Aufforderungen und Kritiken);

**Gleich- zu gleich gestellt**, zwischen Deutschen und Italienern (Sprechakttypen Kritiken und Entschuldigungen), zwischen Deutschen und Österreichern (Sprechakttypen Kritiken) und zwischen Italienern und Österreichern (Sprechakttypen Entschuldigungen):

**Höher- zu niedriger gestellt**, zwischen Deutschen und Italienern (Sprechakttypen Kritiken und Entschuldigungen) und zwischen Österreichern und Italienern (Sprechakttypen Entschuldigungen).

Bezugnehmend auf die makroanalytischen Kulturvergleichs-Ansätze von Hofstede (1980) ist eine Diskussion der Ergebnisse besonders im Hinblick auf den Kulturstandard 'Machtdistanz' interessant. So drückt dieser aus, inwieweit die Mitglieder einer Kultur eine Ungleichverteilung von Macht akzeptieren.

Der Machtdistanzindex für Österreich liegt bei 11, der für Deutschland bei 35 und der von der für Italien bei 50, was bedeutet, dass Italiener im Vergleich zu Deutschen und Österreichern eine größere Machtdistanz zwischen höher- und niedriger gestellter Person akzeptieren würden.

Beim Vergleich der Ergebnisse der **deutschen** und der **italienischen Stichprobe** fällt auf, dass Italiener tatsächlich bei der Wahl eines direkten Sprechaktes, in der dritten Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt), am häufigsten einen 'expliziten' Sprechakt wählen, wohingegen Deutsche am häufigsten einen 'Fingerzeig' wählen. Italiener stufen den expliziten Sprechakt im Pretest als 'sehr direkt' und Deutsche den 'Fingerzeig' als 'sehr indirekt' ein.

Zudem kritisieren Italiener in der vierten Kommunikationssituation in einem hierarchischen Verhältnis von niedriger- zu höher gestellt, am häufigsten mit Fingerzeigen, die sie als 'sehr indirekt' einstufen und Deutsche gleichhäufig mit Du-Botschaften und Fingerzeigen, die sie allerdings als 'direkt' und 'indirekt' einstufen. Man kann hier also schließen, dass Deutsche in diesem Fall direkter kommunizieren als Italiener.

Interessant ist auch die Wahl des Sprechakttyps 'Entschuldigungen' bei denen sich beide unterscheiden: In **Italien** wählen hierarchisch höher gestellte Personen eine Entschuldigung des Sprechakttyps 'Du-Botschaft', wohingegen sich deutsche Vorgesetzte 'explizit' entschuldigen würden. Eine Erklärung dafür könnte es sein, dass der italienische Vorgesetzte seine *bella figura* wahren will, indem er sich entschuldigt mit einer Erklärung (Du-Botschaft) warum er sich vorher Fehlverhalten (der Grund für die Entschuldigung) hat. Vorgesetzte aus **Deutschland** haben vermutlich an dieser Stelle nicht mit solch einem starken Gesichtsverlust zu rechnen und entschuldigen sich demnach auf indirektere Art.

Beim Vergleich der **österreichischen** mit der **italienischen Stichprobe** fällt im Bezug auf den Kulturstandard 'Machtdistanz' (vgl. Hofstede, 1980) auf, dass diese beiden Kulturen sehr weit bezüglich ihrer Indexwerte auseinander liegen. Österreich hat einen Indexwert von 11, Italien von 50.

Diese Arbeit stellt Unterschiede zwischen diesen beiden Kulturen, in der Wahl eines direkten Sprechaktes (Sender-Empfänger Hierarchie: höher- zu niedriger gestellt) fest. So wählen in der vierten Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie; niedriger- zu höher gestellt) Österreicher deutlich direktere Kritiken (Du-Botschaften) gegenüber ihren Vorgesetzten, als Italiener (indirekte 'Fingerzeige'). Italiener kritisieren demnach ihre Vorgesetzten deutlich indirekter, vermutlich aus denselben gesichtsbewahrenden Gründen wie sie weiter unten beschrieben werden.

#### Diskussion der Ergebnisse - Hypothese drei-zwei

---

Die Hypothese drei-zwei stellte in Frage, dass Österreicher in der Unternehmenskommunikation gleich direkt, wie Deutsche oder Italiener kommunizieren, wenn sie sich in einer Sender-Empfänger Hierarchie von niedriger- zu höher gestellt befinden.

Die Hypothese kann nur in zwei Fällen gestützt werden: Österreicher kritisieren und entschuldigen sich signifikant direkter als Italiener (wenn sie mit einer hierarchisch niedriger gestellten Person sprechen).

Eine direktere Kritik der Österreicher im Vergleich mit den Italienern kann man auf Unterschiede in der Machtdistanz zwischen diesen beiden Kulturen zurückführen (siehe auch Diskussion der Hypothese drei-drei).

Eine Erklärung für die direkter Entschuldigung der Österreicher im Vergleich zu den Italienern könnte man erklären mit der Tatsache, dass Italiener eine indirektere Entschuldigung wählen, weil sie bemüht sind ihr eigenes Gesicht zu wahren.

#### Diskussion der Ergebnisse - Hypothese drei-drei

---

Die Hypothese drei-drei stellte in Frage, dass Italiener gleich direkt wie Deutsche und Österreicher in der Unternehmenskommunikation kritisieren.

Die Hypothese kann in den folgenden Fällen gestützt werden:

**Italiener im Vergleich mit Deutschen**, bei Sender-Empfänger Hierarchien von niedriger- zu höher gestellt und von gleich- zu gleich gestellt.

**Italiener im Vergleich mit Österreichern**, bei Sender-Empfänger Hierarchien von gleich- zu gleich gestellt und von höher- zu niedriger gestellt.

Die Kritik ist ein extrem gesichtsbedrohender Sprechakt, der ein hohes Maß an Aufmerksamkeit dahingehend verlangt, zwar so direkt wie nötig zu sein (damit das Gesagte noch zielführend ist), aber auch so höflich wie möglich zu bleiben (um den Gesprächspartner nicht vor den Kopf zu stoßen).

Im Vergleich zwischen **Deutschen** und **Italienern** gibt es signifikante Unterschiede in der Kritikwahl. Das könnte kulturelle Ursachen haben: Der italienische Vorgesetzte (zu dem hier kommuniziert wird) hat eine ganz besondere Stellung im Unternehmen. Er ist Kraft seiner Rolle eine Respektsperson, der man Höflichkeit entgegenzubringen hat. So ist die Machtdistanz als Ausprägung eines Kulturstandards (vgl. Hofstede, 1980), in Italien (Indexwert 50) viel höher, als in Deutschland (Indexwert 35). Der italienische Vorgesetzte darf – im kulturellen Vergleich – anscheinend nur äußerst indirekt kritisiert werden und auch

er kritisiert auch selber nur äußerst indirekt. Beide – Vorgesetzter und Untergebener - achten wahrscheinlich wechselseitig darauf, die *bella figura* (der ja eine ganz besondere Bedeutung in der italienischen Kultur zufällt) des Anderen zu wahren und möglichst indirekt (aber dennoch zielführend) zu kritisieren.

Im Vergleich von **Italienern** mit **Österreichern** ergaben sich signifikante Unterschiede in der Wahl einer direkten Kritik, für alle drei Hierarchieebenen. Menschen aus Italien kritisieren in allen hierarchischen Stellungen indirekter, bzw. Menschen aus Österreich direkter. Auch hier kann man als Erklärung den geringen Machtdistanz Index-Wert von 11 (Österreich), im Vergleich zu 50 (Italien) anführen. Dieser bedeutet nämlich, dass man österreichische Vorgesetzte – nur Kraft ihrer Rolle – weniger respektvoll behandeln müsste, da die gefühlte (Macht-) Distanz kleiner ist.

#### Diskussion der Ergebnisse – Hypothese vier

---

Die Hypothese vier stellte in Frage, dass es keine Unterschiede zwischen den Kulturenstichproben gibt, bei der Wahl (der Direktheit), ob sie ein kritisches Thema (in einer Kommunikationssituation) 'sofort' oder 'nicht sofort' ansprechen würden.

Der Small-Talk ist eine Möglichkeit, um ein Gespräch vorzubereiten und um eine gute Stimmung zu schaffen. Kulturell gesehen wird unterschiedlich viel Zeit und Wert darauf gelegt. Diese Arbeit stellte die Frage, wie schnell Deutsche, Österreicher und Italiener ein kritisches Thema ansprechen würden, wie viel Raum sie also für einen Small-Talk lassen würden, bevor sie in ein kritisches Thema einsteigen.

Die Überprüfung der Hypothese ergab für alle Sprechakte über alle hierarchischen Konstellationen hinweg, keine signifikanten Unterschiede. Deutsche, Österreicher und Italiener würden demnach alle gleich schnell oder langsam ein kritisches Gespräch, mit einer Aufforderung, Kritik oder Entschuldigung eröffnen.

Der Small-Talk scheint keine Methode zu sein, in der sich die drei Kulturen unterscheiden, wenn es darum geht, ein kritisches Thema einzuleiten.

### 4.3 Diskussion - Ergebnisse der explorativen Datenanalyse

Im explorativen Teil der Arbeit wurde die Wahl der Sprechakttypen (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), von Deutschen, Österreichern und Italienern, über alle drei Hierarchieverhältnisse (niedriger- zu höher gestellt, gleich- zu gleich gestellt und höher- zu niedriger gestellt) hinweg, bezüglich der Einstufung auf einer Direktheitsskala und einer Höflichkeitsskala miteinander verglichen.

Zweck dieser Gegenüberstellung war es, herauszufinden, ob es kulturelle Unterschiede nicht nur bei der Wahl eines direkten Sprechaktes, sondern auch bei dessen Bewertung als 'höflich' (von den drei Stichproben in der Hauptuntersuchung) und in dessen Bewertung als 'direkt' (von den drei Stichproben im Pretest) gibt.

Es geht also weniger um den gewählten Sprechakttyp in einer bestimmten Kommunikationssituation, sondern es werden vielmehr die Direktheits- und Höflichkeitsskalen miteinander verglichen.

Erste, vierte und siebte Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie: niedriger-höher)

---

Im Hierarchieverhältnis von niedriger- zu höher gestellt wählen Deutsche, Österreicher und Italiener in der ersten Kommunikationssituation (Sprechakttyp Aufforderungen) alle den Sprechakttyp 'Ich-Botschaft' als Mittel zur Wahl.

Sie wählen einen Sprechakttyp den sie einstufen als 'sehr höflich' und 'sehr indirekt' (Deutsche und Italiener) und 'sehr höflich' und 'indirekt' (Österreicher).

Österreicher stufen also denselben Sprechakt also als gleich höflich, aber weniger direkt, als Deutsche und Italiener ein.

In der vierten Kommunikationssituation (Sprechakttyp Kritiken) wählen Deutsche 'Du-Botschaften' / 'Fingerzeige', Österreicher 'Du-Botschaften' und Italiener 'Fingerzeige'.

Sie wählen einen Sprechakttyp die sie einstufen als 'unhöflich'/'höflich' und 'direkt'/'indirekt' (Deutsche), als 'höflich' und 'direkt' (Österreicher) und 'höflich' und 'sehr direkt' (Italiener).

Deutsche, Österreicher und Italiener stufen also denselben Sprechakttyp als gleich direkt und höflich ein.



In der siebten Kommunikationssituation (Sprechakttyp Entschuldigungen) wählen alle Kulturenstichproben am häufigsten Sprechakttyp 'explizit'.

Sie wählen einen Sprechakttyp, die sie einstufen als 'höflich' und 'sehr direkt' (Deutsche und Österreicher) und 'höflich' und 'direkt' (Italiener).

Italiener stufen denselben Sprechakttyp also als gleich höflich, aber als weniger direkt als Deutsche und Österreicher ein.

#### Zweite, fünfte und achte Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie: gleich- gleich)

---

In der zweiten Kommunikationssituation wählen Deutsche am den Sprechakttyp 'Fingerzeig'/'Ich-Botschaft', Österreicher und Italiener wählen eine 'Ich-Botschaft'.

Sie wählen Sprechakttypen die sie einstufen als 'höflich' und 'indirekt'/'direkt' (Deutsche) und 'höflich' und 'indirekt' (Österreicher und Italiener).

In der fünften Kommunikationssituation wählen Deutsche und Österreicher den Sprechakttyp 'explizit' und Italiener 'Fingerzeige'.

Sie wählen Sprechakttypen, die sie einstufen als 'höflich' und 'sehr direkt' (Deutsche und Österreicher) und 'höflich' und 'sehr indirekt' (Italiener).

Italiener wählen hier andere Sprechakttypen als Deutsche und Italiener und bewerten diese unterschiedlich höflich und direkt.

In der achten Kommunikationssituation wählen Deutsche, Österreicher und Italiener den Sprechakttyp 'explizit'.

Sie wählen Sprechakttypen, die sie einstufen als 'sehr höflich' und 'sehr direkt' (Deutsche, Österreicher und Italiener).

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen alle denselben Sprechakttypen, den sie alle als gleich höflich und direkt einstufen.

#### Dritte, sechste und neunte Kommunikationssituation (Sender-Empfänger Hierarchie: höher- niedriger)

---

In der dritten Kommunikationssituation wählen Deutsche den Sprechakttyp 'Fingerzeig', Österreicher und Italiener wählen den Sprechakttyp 'explizit'.

Sie wählen Sprechakttypen die sie einstufen als 'höflich' und 'sehr indirekt' (Deutsche), 'höflich' und 'sehr direkt' (Österreicher und Italiener).

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen unterschiedliche Sprechakttypen, sie sie auch als unterschiedlich direkt und höflich einstufen.

In der sechsten Kommunikationssituation wählen Deutsche, Österreicher und Italiener den Sprechakttyp 'explizit'.

Sie wählen Sprechakttypen die sie einstufen als 'höflich' und 'sehr direkt' (Deutsche, Österreicher und Italiener).

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen alle denselben Sprechakttyp, den sie alle als gleich höflich und direkt einstufen.

In der neunten Kommunikationssituation wählen Deutsche und Österreicher den Sprechakttyp 'explizit', Italiener wählen 'Du-Botschaften'.

Sie wählen Sprechakttypen die sie einstufen als 'höflich' und 'sehr direkt' (Deutsche), 'sehr höflich' und 'sehr direkt' (Österreicher) und 'höflich' und 'direkt' (Italiener).

Deutsche, Österreicher und Italiener wählen unterschiedliche Sprechakttypen, sie sie auch als unterschiedlich direkt und höflich einstufen.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass mit Ausnahme der sechsten und achten Kommunikationssituation, Deutsche, Österreicher und Italiener unterschiedliche Sprechakttypen (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), in der sozialen Situation der Unternehmenskommunikation wählen und vor allem bewerten (auf einer Direktheits- und einer Höflichkeitsskala). Man kann daraus schließen, dass sich die Wahrnehmungen und damit auch die Bewertungen von Sprechakten kulturell unterscheiden.

## 4.4 Ausblick

### Kultur und Persönlichkeit

---

Die vorliegende Arbeit hat sich nicht mit dem Einfluss von Persönlichkeitseigenschaften auf das Kommunikationsverhalten beschäftigt. Diese haben aber, neben den kulturellen Einflüssen, ganz sicher Einfluss auf kommunikatives Verhalten in vielen Situationen der Unternehmenskommunikation. So wird jeder Mensch nicht nur durch seine Kultur geprägt, sondern hat auch durch seine ganz spezifischen Persönlichkeitseigenschaften. So wird ein introvertierter Italiener sicher einem introvertierten Deutschen in seinem kommunikativen Verhalten in ganz bestimmten Bereichen mehr ähneln, als einem extrovertierten Landsmann. So wäre eine Arbeit die Persönlichkeitseigenschaften - neben den kulturellen Unterschieden für einen Vergleich kommunikativer Differenzen mit untersucht, sicherlich noch aussagekräftiger.

### Nonverbale Kommunikation

---

In dieser Arbeit wurden nicht alle kommunikativen Komponenten (vgl. Bolten, 2007), wie bspw. die non-verbale Kommunikation realisiert. Die non-verbale Kommunikation hat aber einen großen Einfluss auf die Wahrnehmung eines (direkten oder höflichen) Sprechakts, denn sie kann ihn abschwächen (wenn man bspw. eine unterwürfige Körperhaltung einnimmt) oder verstärken (indem man bspw. eine bedrohliche Haltung einnimmt).

Es wäre eine Möglichkeit die Kommunikationssituationen mit ihren am häufigsten gewählten Sprechakten, von zwei Vertretern der gleichen Kultur in einem Rollenspiel spielen zu lassen und alles zu filmen. Die realisierten Rollenspiele könnten dann einerseits hinsichtlich der non-verbalen Signale verglichen werden, andererseits könnten sie aber auch wiederum Stichproben aus den jeweiligen Ländern zur (Höflichkeits- und Direktheits-) Bewertung vorgelegt werden, um validere Aussagen zu erhalten und die Ergebnisse dann zwischen den einzelnen Ländern vergleichen zu können.

## **5. Zusammenfassung**

Unterschiede in der Wahl von Sprechakten (Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen), in verschiedenen sozialen Situationen der Unternehmenskommunikation, über drei Hierarchieverhältnisse (niedriger- zu höher gestellt, gleich- zu gleich gestellt und höher- zu niedriger gestellt), wurden anhand von sechs Stichproben untersucht. 107 Deutsche, 110 Österreicher und 100 Italiener nahmen am Pretest teil, der kulturelle Unterschiede in der Bewertung direkter Sprechakte erhob. An der Hauptuntersuchung, die eine Bewertung derselben Sprechakte auf einer Höflichkeitsskala, die häufigste Wahl eines bestimmten Sprechakts (in den oben angegebenen Hierarchieverhältnissen), sowie den direkten oder indirekten Einstieg in das schwierige Gespräch erhob, nahmen 99 Deutsche, 100 Österreicher und 100 Italiener teil.

Es wurden signifikante Unterschiede gefunden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in der Bewertung von Sprechakten, auf einer Direktheitsskala, der Sprechakttypen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen.

Es wurden signifikante Unterschiede gefunden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in der Bewertung von Sprechakten, auf einer Höflichkeitsskala, der Sprechakttypen Aufforderungen, Kritiken und Entschuldigungen.

Es wurden zudem signifikante Unterschiede gefunden, zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, bezüglich direkter Kommunikation, bei hierarchischer Variation (gleich-, höher- oder niedriger gestellt) der gleichkulturellen Kommunikationspartner.

Es wurde festgestellt, dass sich Österreicher signifikant direkter kritisieren und entschuldigen, als Italiener, wenn sie sich in einem (gleichkulturellen) hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnis von höher- zu niedriger gestellt befinden.

Es wurden signifikante Unterschiede bei der Kritikwahl zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, in verschiedenen (gleichkulturellen) hierarchischen Sender-Empfänger Verhältnissen festgestellt.

Keine signifikanten Unterschiede wurden zwischen Deutschen, Österreichern und Italienern, bezüglich der Schnelligkeit mit der sie in ein kritisches Thema einsteigen würden festgestellt.

In einer Gegenüberstellung von Direktheits- und Höflichkeitsskalen (von Sprechakten), die (jeweils zwei unabhängige Stichproben) von Deutschen, Österreichern und Italienern erstellt haben, konnten Unterschiede in der Wahrnehmung und Bewertung von (direkten und höflichen) Sprechakten festgestellt werden.

#### IV. Literaturverzeichnis

- Almond, G.A., Verba, S. (1963). *The Civic Culture. Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton.
- Apfelthaler, G. (1999). *Interkulturelles Management. Die Bewältigung interkultureller Differenzen in der internationalen Unternehmenskommunikation*. Wien: Manz.
- Arnold, W., Eysenck, H. J. & Meili, R. (Hrsg.). (1996). *Lexikon der Psychologie. Studienausgabe 3 Bände. Zweiter Band*. Augsburg: Bechtermünz.
- Barzini, L. (1964). *The Italians*. New York: Atheneum Publishers.
- Bettiza, E. (1965). *La nuova cultura tedesca*. Milano: Feltrinelli.
- Bhabha, H. K. (2000). *Die Verortung der Kultur*. Tübingen: Stauffenberg-Verlag
- Blum-Kulka, S., House, J. & Kaspar, G. (1989) (Hrsg.). *Cross-Cultural Pragmatics: Requests and Apologies (Advances in Discourse Processes, Vol. 31)*. Norwood: Ablex.
- Blum-Kulka, S. (1987). Indirectness and politeness in requests. Same or different? *Journal of Pragmatics*, 11, 145-160.
- Bolaffi, A. (1993a). Il sogno tedesco. La nuova Germania e la coscienza europea. Roma: Feltrinelli.
- Bolaffi, A. (1993b). Sotto le macerie del muro (S.13-26). In: Freschi, M. (Hrsg.). *La mia Germania*. Milano: Feltrinelli.
- Bolten J. (2007). *Einführung in die interkulturelle Wirtschaftskommunikation*. Basel: Vandenhoeck & Ruprecht (UTB).
- Bolten J. (1992). „Fachsprache“ oder „Sprachbereich“? In: T. Bungarten (Hrsg.) *Beiträge zur Fachsprachenforschung* (S.57-72). Tostedt: Attikon.
- Bortz, J. & Döring, N. (1995). *Forschungsmethoden und Evaluation*. Berlin. Springer.
- Brown, P. & Lewinson, S.-C. (1987). Politeness. Some universals in language usage. Cambridge: CUP.
- Brown, P. & Lewinson, S.-C. (1978). Universals in language usage phenomena (S. 56-324). In: Goddy, E. (Hrsg.). *Questions and politeness: Strategic interaction*. Cambridge: CUP
- Bühler, K. (1934). *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Gustav Fischer.
- Burkart, R. (2004). *Kommunikationstheorien: ein Textbuch zur Einführung (3. Aufl.)*. Wien: Braunmüller.
- Brück, F. (2000). Österreichische Kulturstandards im Vergleich zu Deutschland – Auswirkungen auf Interkulturelles Managementtraining in Österreich. *Der Donauraum*,

- Brück, F. (1999). *Anwendbarkeit von bestehenden Methoden und Instrumentarien zur Bewältigung interkultureller Differenzen im österreichischen Management*, Wirtschaftsuniversität Wien, Diss.
- Buss, E. & Fink-Heuberger (2000). *Image Management*. Frankfurt a. M.
- Campbel, D. T. & Stanley, J. C. (1973). Experimentelle und quasiexperimentelle Anordnung in der Unterrichtsforschung. In Ingenkamp, K. (Hrsg). *Strategien der Unterrichtsforschung*. Weinheim: Beltz.
- Castiglione, B. (2004). *Der Hofmann. Lebensart in der Renaissance. Aus dem Italienischen von Albert Wesselski*. Berlin: Wagenbach.
- Czernin, M. (2007). *Gebrauchsanweisung für Wien*. München: Piper
- Collott, E. (1997). I tedeschi. In: Isnenghi, M. (Hrsg). *I luoghi della memoria Bd. 3: Personaggi e date dell Italia unita*. Bari, Roma.
- Coulmas, F. (2002). *Die Deutschen schreien. Beobachtungen von einem, der aus dem Land des Lächelns kam*. Reinbek bei Hamburg.
- Corni, G. (1995). *Introduzione alla storia della Germania contemporanea*. Milano: Feltrinelli
- Coulmas, F. (1981). *Conversational Routine. Exploration in standarized communication situations and prepatterned speech*. Den Haag: u. a. Mouton.
- Crystal D., (1987,1993). *Die Cambridge Enzyklopädie der Sprache*. Frankfurt a. M. u. New York: Campus.
- Cushner, K. & Brislin, R. W. (1986). *Intercultural Interactions. A practical guide*. London: Sage.
- Dengler, B. (1996). Deutsch-italienische Ehepaare. Analyse ausgewählter Fälle zum Umgang mit kulturellen Unterschieden und der Migrationssituation. In Boland, H., Hoffmann, V. & Nagel, J. U. (Hrsg.), *Kommunikation und Beratung. Sozialwissenschaftliche Schriften zur Landnutzung und ländlichen Entwicklung*. Weikersheim: Margraf.
- Dorsch – Psychologisches Wörterbuch (2004). *Dorsch – Psychologisches Wörterbuch*. Hrsg.: Häcker, H. & Stapf, K.-H.. 14. vollständig überarbeitete und erweiteret Auflage. Hans Huber: Bern.
- Döring, N. (2003). *Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internets für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen*. Göttingen: Hogrefe.
- Drucker, P. (2002). *Es sind nicht Arbeitnehmer - es sind Menschen*. In: Harvad Business manager 4 (S.74-84).

- Ebert, H. (2003). *Höflichkeit und Respekt in der Unternehmenskommunikation. Wege zu einem professionellen Beziehungsmanagement*. München: Luchterhand.
- Edmondson, W. J. (1981). On saying you are sorry. In: Coulmas, F. (Hrsg.) *Conversational Routine. Exploring in standarized communication situations and prepatterned speech*. Den Haag: Mouton.
- Ehrhardt, Claus (2002). *Beziehungsgestaltung und Rationalität: eine linguistische Theorie der Höflichkeit*. Trieste: Ed. Parnaso.
- Elias, N. (2005). *Studien über die Deutschen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Elias, N. (1997). *Über den Prozess der Zivilisation*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Fischer, L. (2006). *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde*. (Hrsg.) Göttingen. 2. vollständig überarbeitete und erweiterte Ausgabe. Göttingen: Hogrefe.
- Fischer, L. (2002). *Grundlagen der Sozialpsychologie*. München: Oldenbourg.
- Geertz, G. (1987). *Dichte Beschreibung*. Frankfurt a. M.: Suhrkmap.
- Giardina, R. (1994). *Guida per amare tedeschi. Come combattere il muro di pregiudizi e scoprire la verità su un popolo simpaticamente imperfetto*. Milano: Feltrinelli.
- Grice, H.-P. (1957/1979). Intendieren, Meinen, Bedeuten. In: Meggle (Hrsg.) (1979), 2-15. (Original: "Meaning. In: *The Philosophical Revue* 66/1957, 377-388).
- Gudykunst, W. B. & Ting-Toomey, S. (1988). *Culture and Interpersonal Communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Goethe, J. W. v (1900). *Faust 2*. Stuttgart: Boerner.
- Goffman, E. (1971a). *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Goffman, E. (1971b). *Verhalten in sozialen Situationen. Strukturen und Regeln der Interaktion im öffentliche Raum*. Gütersloh: Bertelsmann.
- Gordon, D. & Lakoff, G. (1979). Konversationspostulate. In Meggle (Hrsg.), *Handlung, Kommunikation, Bedeutung* (S.327-353). Frankfurt/M: Suhrkamp.
- Hall, E. T. (1990). *Understanding cultural differences: keys to success in West Germany, France and the United States*. Yarmouth: Intercultural Press.
- Hall, E. T. (1969) *The hidden dimension*. Garden City & New York: Bantam Doubleday Dell Publishing.
- Hall, S. (1994). *Rassismus und kulturelle Identität. Ausgewählte Schriften 2*. Hamburg: Argument-Verlag.

- Hecht, M., Anderson, P., Ribeau, S. (1989). Cultural dimensions of nonverbal communication. In: Asante, M. Gudykunst, W. B. (Hrsg.). *Handbook of international and intercultural communication*. Newbury Park: Sage Publishing.
- Held, G. (2001). Richtig kritisieren – eine Frage des höflichen Stils? Überlegungen anhand italienischer, französischer und österreichischer Beispiele. In Lüger, H. H. (Hrsg.), *Höflichkeitsstile. (Cross cultural communication). Band 7*. Frankfurt: Peter Lang.
- Herrmann, T. & Grabowski, J. (1994). *Sprechen*. Heidelberg: Spektrum.
- Hofstede, G. (1993) *Interkulturelle Zusammenarbeit*. Wiesbaden: Gabler.
- Hofstede, G. (1980). *Cultures Consequences*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- House, J. & Kasper, G. (1981). Politeness Markers in English and German. In: Coulmas (Hrsg.), 157-185.
- Hudson, W. (1960). *Pictorial depth perception in subcultural groups in Africa*. Journal of Social Psychology, 52, 183-208.
- Isnenghi, M. (1997). *I luoghi della memoria*. (3 Bd.). Bari, Roma.
- Kainzbauer, A. (2002). *Kultur im interkulturellen Training*. Frankfurt: IKO.
- Kebeck, G. (1994). *Wahrnehmung. Theorien, Methoden und Forschungsergebnisse der Wahrnehmungspsychologie*. Weinheim: Juventa.
- Kumbier, D. & Schulz von Thun, F. (2006). *Interkulturelle Kommunikation: Methoden, Modelle, Beispiele*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Knigge, A. Freiherr (2004). *Über den Umgang mit Menschen*. Hamburg: Nicol.
- Knigge, M. Freiherr (2004). *Spielregeln, wie wir miteinander umgehen sollten*. Bergisch Gladbach: Lübbe.
- Klausmann-Molter, B. (1999). *Pons Wörterbuch für Schule und Studium Teil 2 Deutsch-Italienisch*. Stuttgart: Klett.
- Lange W., (1984). *Aspekte der Höflichkeit: Überlegungen am Beispiel der Entschuldigungen im Deutschen*. Frankfurt a. M.: Peter Lang.
- Levinson, St. C. (1983). *Pragmatics*. Cambridge; dt. Ausgabe (1990, 1994) Pragmatik. Tübingen
- Lewis, D. R. (1999). *Handbuch International Kompetenz: Mehr Erfolg durch den richtigen Umgang mit Geschäftspartner weltweit*. Frankfurt: Campus.
- Lill, R. (1988). *Geschichte Italiens in der Neuzeit*. Darmstadt: Wissenschaftliche Buchgesellschaft.
- Lüger, H. H. (2001). Höflichkeit und Höflichkeitsstile. In Lüger, H. H. (Hrsg.), *Höflichkeitsstile. (Cross cultural communication). Band 7*. Frankfurt: Peter Lang.



- Mazza Moneta, E. (2000). Deutsche und Italiener: Der Einfluss von Stereotypen auf interkulturelle Kommunikation. In Hoberg, R. (Hrsg.), *Angewandte Sprachwissenschaften. Band 2*. Frankfurt: Peter Lang.
- Mork, A. (2005). "Unterrichtssprache – Zeugnis der kulturellen Abgrenzung". In: Stiftung Haus der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland (Hrsg.) *Deutschland – Österreich Verfreundete Nachbarn. Begleitbuch zur Ausstellung*. Kerber.
- Nelson, G.L., Al Batal, M. & El Bakary, W. (2002). Directness vs. Indirectness: Egyptian Arabic and US English communication style. *International Journal of Intercultural Interactions*, 26, 39-57.
- Nelson, G.L., Al Batal, M. & El Bakary (1993). Egyptian and American Compliments: A cross-cultural study. *International Journal of Intercultural Interactions*, 17, 293-313.
- Neudecker, E., Siegl, A., Thomas, A. (2007). *Beruflich in Italien. Trainingsprogramm für Manager, Fach- und Führungskräfte. Handlungskompetenz im Ausland*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Nuss, B. (1993). *Das Faust-Syndrom – Ein Versuch über die Mentalität der Deutschen*. Bonn: Bouvier.
- Olshtain, E. & Weinbach, L. (1987). Complaints. A study of speech act behaviour among native and non-native speakers of Hebrew (S. 195-208). In: Verscheuren, J. & Bertucelli-Papi, M. (Hrsg.). *The pragmatic perspective*. Amsterdam/Philadelphia.
- Oskar E., (1988). *Kulturtheorie. Ein Beitrag zur Sprachverwendungsforschung*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Petersen, J. (2006). Italianisierung Deutschlands? „Germanizzazione dell'Italia“? Das Bild des jeweils anderen in der jeweiligen Selbstperzeption (S. 55-69). In: Rusconi, G. E & Woller, H. (Hrsg.). *Parallele Geschichte? Italien und Deutschland 1945-2000*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Ravy, G. (1991). Österreichische Spezifitäten in den Wiener Anstandsbüchern (1830-1930). In: Montandon, A. (Hrsg.) *Über die deutsche Höflichkeit*. Berne: Peter Lang.
- Romeo, R. (1978). Antigermanismo. *Il gironale nuovo*, 12, Milano:
- Rost, J. (1986). *Testtheorie Testkonstruktion*. Bern: Hans Huber.
- Sandu, D. (2001). Höflichkeit versus Routine: Gesprächsverhalten in deutsch- und rumänischen Kommunikationsräumen. In: Lüger, H.H. (Hrsg.), *Höflichkeitsstile*. Frankfurt: Peter Lang.
- Satir, V. (1990). *Kommunikation Selbstwert Kongruenz*. Paderborn: Jungfermann.
- Schank, G. & Schwitalla, J. (Hrsg.). *Konflikte in Gesprächen*. Tübingen.

- Schäfer, H. (2006). Vorwort (S.9-11) In: Stiftung Haus der Geschichte der Bundesrepublik Deutschland (Hrsg.) *Deutschland-Österreich. Verfreundete Nachbarn*. Bonn: Kerber.
- Schulz von Thun, F. (2006). *Miteinander Reden 3. Das Innere Team und situationsgerechte Kommunikation*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schulz von Thun, F. (2002). *Miteinander Reden 1. Störungen und Klärungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Schroll-Machl, S. & Nový, I. (2000). *Perfekt geplant, oder genial improvisiert? Kulturunterschied in der deutsch-tschechischen Zusammenarbeit*. Hampp: Mering.
- Schröder H., (1993). Interkulturelle Fachkommunikationsforschung. Aspekte kulturkontrastiver Untersuchungen schriftlicher Wirtschaftskommunikation. In: T. Bungarten (Hrsg.). *Fachsprachentheorie*. Bd. 1 (S.517–550). Tostedt: Attikon.
- Schweizer, T. (1996). *Muster sozialer Ordnung*. Berlin: Reimer.
- Searl, J. R. (1971). *Sprechakte*. Frankfurt: Suhrkamp.
- Severgnini, B. (2007). *Überleben in Italien ... ohne verheiratet, überfahren oder verhaftet zu werden*. München: Blessing.
- Simrock, K. (1988). *Die deutschen Sprichwörter*. Stuttgart: Philipp Reclam jun.
- Spada, H. (1992). *Lehrbuch allgemeine Psychologie*. Bern: Huber.
- Stubbe, H. (2005). *Lexikon der Ethnopsychologie und Transkulturellen Psychologie*. Frankfurt: IKO.
- Sugitani, M. (1996). Kontextualismus als Verhaltensprinzip: „Kritisch“ erlebte Interaktionssituationen in der japanisch-deutschen Begegnung. In A. Thomas (Hrsg.), *Psychologie interkulturellen Handelns* (S. 227-245). Göttingen: Hogrefe.
- Thomas, A. (1993). *Kulturvergleichende Psychologie*. Göttingen: Hogrefe.
- Thomas, A. (1991). *Kulturstandards in der internationalen Begegnung*. Saarbrücken: Breitenbach.
- Tiitula, L. (2001). Adressierung in deutschen und finnischen öffentlichen Diskussionen. In Lüger, H.-H. (Hrsg.), *Höflichkeitsstile*. Frankfurt (am Main): Peter Lang.
- Triandis, H.C. (1988). Collectivism vs. Individualism: A reconceptualization of a basic concept in cross-cultural psychology. In: Bagley, C. & Verma G. (Hrsg.). *Personality, cognition and values: Cross-cultural perspectives of childhood and adolescence*. London: Palgrave Macmillan.
- Valtl, K. (1986). *Erziehung zur Höflichkeit. Höflichkeit als Wertkonzept der Alltagsinteraktion, als Gegenstand empirischer Forschung in den Humanwissenschaften und als Aufgabe der Erziehung*. Univ Regensburg, Phil. Diss.

- Wangermann, I. (2005). Interkulturelle Trainingsmethoden im empirischen Vergleich. In: Stubbe, H. (Hrsg.) *Kölner Beiträge zur Ethnopsychologie und Transkulturellen Psychologie (117-142)*. Göttingen: V&R.
- Wangermann, I. (2006). Interkulturelle Kommunikation. In: dos Santos-Stubbe, C. & Kloepfer, C. (Hrsg.). *Psychologie aus historischer und transkultureller Perspektive. Eine Festschrift zu Ehren von Prof. Dr. Hannes Stubbe (199-216)*. Bonn: Shaker.
- Wangermann, I. (im Druck). Direkte Kommunikation und Höflichkeit in der Unternehmenskommunikation: Menschen in Deutschland, Österreich und Italien im Vergleich. Culture Studies Conference - Tagungsbeitrag
- Watzlawick P., Beavin, J. H., Jackson, D. (2003). *Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien (8. Aufl.)*. Bern: Huber.
- Weinrich, H. (1986). *Lügt man im Deutschen, wenn man höflich ist?* Mannheim: Dudenverlag.
- Werlen, I. (1984). Ritual und Sprache. Zum Verhältnis von Sprechen und Handeln in Ritualen. Tübingen: Francke.
- Westermann, R. (1973). Wissenschaftstheoretische Grundlagen der experimentellen Psychologie. In: Lüer, G. (Hrsg.). Stuttgart: G. Fischer.
- Windisch, U. (1987). *Le K.O. verbal. La communication conflictuelle*. Lausanne: L'Age de l'homme.
- Ymashita, H. (2001). Höflichkeitsstile im Deutschen und Japanischen. In: Lüger, H. H. (Hrsg.). *Höflichkeitsstile*. Frankfurt: Peter Lang.
- Zingarelli, N. (Hrsg.). (2002). *Vocabolario della lingua italiana*. Bologna: Zanichelli.

## **Internetquellen**

### **Ohne Autor**

1. <http://de.wikipedia.org/wiki/Pulcinella> (10.02.2008)
2. <http://www.auswaertiges-amt.de/diplo/de/Laenderinformationen> (23.02.2008)
3. <http://www.suedtirol-reisen.com/geschichte/suedtirols-geschichte.php>
4. <http://de.wikipedia.org/wiki/Kanaltal>
5. <http://de.wikipedia.org/wiki/S%C3%BCdtirol>

### **Mit Autor**

- Bolten J. (2002). *Kann man Kulturen beschreiben oder erklären, ohne Stereotypen zu verwenden? Einige programmatische Überlegungen zur kulturellen Stilforschung*. Interculture-Online ([www.interculture.de](http://www.interculture.de))

- Dzeyk, W. (2001). Ethische Dimensionen der Online-Forschung. *Kölner Psychologische Studien, Jahrgang VI, Heft 1*, 1-30. Verfügbar unter <http://www.allg-psych.uni-koeln.de/dzeyk/>
- Reips, U.-D. (2002). Internet-based psychological experimenting: Five dos and five don'ts. *Social Science Computer Review*, 20 (3), 241-249. Verfügbar unter [http://www.psychologie.unizh.ch/sowi/team/reips/papers/\\_Reips2002.pdf](http://www.psychologie.unizh.ch/sowi/team/reips/papers/_Reips2002.pdf)
- Reips, U.-D. (2002). Standards for Internet-based experimenting. *Experimental Psychologie*, 49 (4), 243-256. Verfügbar unter <http://www.psychologie.unizh.ch/sowi/reips/papers/exppsy/ ExPsyReipsReprint.pdf>
- Hofstede, G. (2008) <http://www.geert-hofstede.com> (21.02.2008)
- Zillig, W. (2008) <http://www.aaverlag.de/anstandsbuecher/bibliographie.html> (3.01.2008)

## V. Anhang

### Die Fragebögen - Fragebogen Pretest (deutsch/österreichisch)

Der deutsche und österreichische Fragebogen sind gleich gehalten. Nur derjenige Teil mit den soziodemographischen Daten unterscheidet sich naturgemäß. Die Angaben aus dem österreichischen Fragebogen finden sich in Klammern, wurden aber nicht extra aufgeführt.

#### Einleitung

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich sehr, dass sie an meiner Studie teilnehmen, für die ich im Rahmen meiner Doktorarbeit, an der Universität zu Köln im Fachbereich Ethnopsychologie, Interkulturelle Kommunikation und Wirtschaftspsychologie, diesen Fragebogen entwickelt habe.

Anbei finden Sie neun Situationsbeschreibungen und dazugehörige Aussagen.

Ich bitte Sie, diese Aussagen nach der (von Ihnen empfundenen) 'Direktheit' der Aussage auf einer Skala in eine Rangreihe zu bringen. Der Fragebogen dauert ca. 10-15 Minuten. Hinweis: Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten. Ich bin an Ihrer Einschätzung interessiert.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!

Iris Wangermann

E-mail: Info@Cultural-Awareness.eu

phone: +49 221 78966097

web: www.Cultural-Awareness.eu

#### 1. Die Gehaltserhöhung (Kommunikationssituation eins von neun)

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

1. Der Angestellte eines Unternehmens hat das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen. Der Chef hat ihm eine Gehaltserhöhung bei erfolgreichem Projektabschluss angedeutet. Nun ist er auf dem Weg zum Chef, um ihn zu der angedeuteten Gehaltserhöhung aufzufordern.

Bitte stufen Sie die folgenden AUFFORDERUNGSmöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Geben Sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung."				
"Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben."				
"Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen."				
"Können Sie sich eigentlich noch an Ihr Versprechen erinnern?"				

#### 2. Die Unterstützung (Kommunikationssituation zwei von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Der Angestellte eines Unternehmens arbeitet mit einem Kollegen - Herrn B. zusammen. Am nächsten Tag muss er ein Projekt abschließen, woran er noch den ganzen Tag arbeiten muss. Am Nachmittag kommt der Chef zu ihm und gibt ihm einen zusätzlichen Auftrag: Er muss eine Präsentation erstellen. Sofort ist klar, dass er beides -

Projektabschluss und Präsentation - nicht erfolgreich bewältigen kann. Er fordert also den Kollegen Herrn B. auf, die Präsentation für ihn zu erstellen.

Bitte stufen Sie die folgenden AUFFORDERUNGSMöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Nimm mir bitte die Präsentation ab."				
"Du hast nicht so viel zu tun wie ich, kannst Du die Präsentation für mich übernehmen?"				
"Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend."				
"Ich habe unglaublich viel zu tun. Ich schaffe es nicht allein."				

### 3. Die fehlenden Unterlagen (Kommunikationssituation drei von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Die Chefin eines Unternehmens muss in einer halben Stunde einen Vortrag vor einem Kunden halten. Sie stellt fest, dass der USB-Stick mit der Präsentation noch im Büro liegt. Da sie sich mit den Gästen unterhalten muss, fehlt ihr die Zeit, den USB-Stick mit der Präsentation aus dem Büro zu holen. Die Chefin fordert also ihre Sekretärin, Frau L. dazu auf.

Bitte stufen Sie die folgenden AUFFORDERUNGSMöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro."				
"Sie haben doch jetzt Zeit, holen Sie mir bitte den fehlenden USB-Stick aus dem Büro."				
"Ich muss mich mit den Kunden unterhalten und habe keine Zeit meinen fehlenden USB-Stick aus dem Büro zu holen."				
"Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen."				

#### 4. Der freie Tag (Kommunikationssituation vier von neun)

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Ein Angestellter arbeitet schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Die Chefin der Abteilung ist Frau D. Der Mitarbeiter fühlt sich von ihr ungerecht behandelt: In den letzten Wochen hat er viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will ihm trotzdem nicht den dafür versprochenen freien Tag geben. Er geht zu Frau D., um sie zu kritisieren.

Bitte stufen Sie die folgenden KRITIKmöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Ich finde es unfair von Ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl Sie ihn mir wegen der zusätzlichen Arbeit versprochen haben."				
"Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben Sie mir nicht den versprochenen freien Tag."				
"Sie haben mir einen freien Tag versprochen und jetzt halten Sie ihr Versprechen nicht ein."				
"Ich hatte in der letzten Zeit so viel Arbeit und gar keine Zeit mehr für die Familie."				

#### 5. Die schlechte Zusammenarbeit (Kommunikationssituation fünf von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Zwei hierarchisch gleichgestellte Personen arbeiten in einer Abteilung gemeinsam an einem Projekt. Seit einiger Zeit ist eine der Personen mit der Zusammenarbeit unzufrieden. Sie muss immer mehr Arbeit von der Kollegin, Frau L. mit übernehmen, da diese ihre Arbeit nicht schafft. Deshalb geht sie zu Frau L., um sie zu kritisieren.

Bitte stufen Sie die folgenden KRITIKmöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss."				
"Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von Ihnen mit übernehmen muss."				
"Ist es Ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?"				

"Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel ..."				
--	--	--	--	--

## 6. Der schlechte Mitarbeiter (Kommunikationssituation sechs von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Dem Chef eines Unternehmens fällt seit einiger Zeit einer der Mitarbeiter negativ auf. Nachdem Herr K. zu einem wichtigen Gesprächstermin mit einem Kunden einfach nicht erscheint, spricht er ihn an.

Bitte stufen Sie die folgenden KRITIKmöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Herr K. Sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass Sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen."				
"Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs Geschäft."				
"Sie sind zu dem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter."				
"Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne allein."				

## 7. Bestellung vergessen (Kommunikationssituation sieben von neun)

Stellen Sie sich bitte die folgenden Situationen vor:

Die Angestellte einer Firma soll für den Chef, Herrn P. eine wichtige Materialbestellung machen. Dummerweise hat sie diese Bestellung vergessen. Jetzt muss der Chef eine Woche warten, bis er an einem Projekt weiterarbeiten kann. Sie hat ein schlechtes Gewissen und geht zu Herrn P., um sich bei ihm zu entschuldigen.

Bitte stufen Sie die folgenden ENTSCHULDIGUNGSMöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und sie durch mich Schwierigkeiten bekommen."				
"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun."				
"Wenn sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert."				



"Wirklich ärgerlich, dass sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen."				
---	--	--	--	--

### 8. Anruf vergessen (Kommunikationssituation acht von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Herr L. und ein hierarchisch gleichgestellter, Kollege arbeiten gemeinsam in einem Unternehmen, an einem Projekt. In der letzten Woche hat Herr L. den Kollegen gebeten, ein paar Anrufe für ihn zu übernehmen. Das hat dieser vergessen, weshalb Herr L. Schwierigkeiten bekommt. Er geht zu Herrn L., um sich bei ihm zu entschuldigen.

Bitte stufen Sie die folgenden ENTSCHULDIGUNGSMöglichkeiten nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf nicht gemacht habe und sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben."				
"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun."				
"Wenn sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert."				
"Es tut mir so leid, dass sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben."				

### 9. Falsche Anschuldigung (Kommunikationssituation neun von neun)

Stellen Sie sich bitte folgende Situation vor:

Seit einiger Zeit passieren in einer Abteilung eines Unternehmens immer wieder Fehler. Der Chef hat zwei Mitarbeiter dieser Abteilung in der letzten Teamsitzung deswegen heftig kritisiert. Nun hat sich herausgestellt, dass eine der Mitarbeiterinnen, Frau P., nichts mit den Fehlern zu tun hatte. Der Chef geht zu Frau P., um sich bei ihr für die Kritik zu entschuldigen.

Bitte stufen Sie die folgenden **ENTSCULDIGUNGSmöglichkeiten** nach - der von Ihnen empfundenen - Direktheit ein:

	Sehr direkt	Direkt	Indirekt	Sehr indirekt
"Entschuldigung, dass ich sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die sie nicht gemacht haben."				
"Entschuldigung, dass ich sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren."				
"Wieso sind sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?"				
„In der letzten Teamsitzung müssen sie sich schlecht gefühlt haben.“				

### Soziodemographische Daten

Abschließend brauche ich noch ein paar soziodemographische Daten von Ihnen:

#### 10. Alter

Unter 20 Jahre  
 20-30 Jahre  
 31-40 Jahre  
 41-50 Jahre  
 51-60 Jahre  
 Über 60 Jahre

#### 11. Geschlecht

Weiblich  
 Männlich

#### 12. Ich arbeite in folgender Branche:

Automobil  
 Banken  
 Bildung  
 Biotechnologie  
 Chemie  
 Einzelhandel  
 Energie  
 Essen und Trinken  
 Freizeit  
 Forschung  
 Gesundheit  
 IT-Industrie  
 Immobilien  
 Kommunikation

Konstruktion  
Verwaltung  
Andere

**13. Ich arbeite in einem (Art des Unternehmens)**

Kleinunternehmen (bis 50 Mitarbeiter)  
Mittelständischen Unternehmen (bis 500 Mitarbeiter)  
Großunternehmen (über 500 Mitarbeiter)

**14. Ich arbeite in meinem Unternehmen in der (Hierarchieebene)**

Untere Hierarchie  
Mittlere Hierarchie  
Obere Hierarchie

**15. Ich lebe in Deutschland (bzw. Österreich) seit (Angabe in Jahren)**

Ich lebe nicht in Deutschland (bzw. Österreich)  
bis 5 Jahre  
6-10 Jahre  
11-15 Jahre  
16-20 Jahre  
Über 21 Jahre

**16. Ich habe in den letzten 5 Jahren für mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands (bzw. Österreichs) gelebt.**

Trifft zu  
Trifft nicht zu

**17. Meine Eltern sind nicht in Deutschland (bzw. Österreich) geboren worden**

Trifft zu  
Trifft nicht zu

**Danke**

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Mit freundlichen Grüßen

Iris Wangermann

## Fragebogen Pretest (italienisch)

### Introduzione

Care lettrici, cari lettori,

benvenuti al questionario online “Differenze culturali nella comunicazione aziendale: persone in Germania, Austria ed Italia al confronto.”

Questo questionario fa parte della mia tesi di laurea all’Università di Colonia. La tesi viene sorvegliata dal Prof. Dr. H. Stubbe (Istituto Psicologico per la diagnostica – settore psicologia etnica e transculturale) e dal Dir. Prof. Dr. L. Fischer (Istituto socio-economico e scientifico)

Questo questionario mira a raccogliere le differenze culturali nella comunicazione aziendale dei paesi: Germania, Austria ed Italia .

Sarei molto lieta se si prendesse un po’ di tempo per compilarlo. Durata 15 minuti circa. La pregherei di dare il suo parere su 9 situazioni di comunicazione che si svolgono in una ditta. I risultati verranno pubblicati in forma anonima nel contesto della tesi.

Avviso: Non esistono risposte errate o giuste, mi interessa solo la Sua valutazione.

Tante grazie per il suo aiuto!

Iris Wangermann  
Laurea in Psicologia  
mail: Info(at)Cultural-Awareness.eu  
web: www.cultural-awareness.eu

### 1. L’aumento di stipendio (situazione comunicativa uno di nove)

Prego, immagina le seguenti situazione:

1. L’impiegato di una ditta ha portato a termine con successo l’ultimo progetto. Il principale aveva accennato ad un aumento dello stipendio se avesse concluso il progetto con successo. Adesso sta andando dal capo per sollecitarlo a dargli l’aumento accennato.

Prego, ordina le seguenti possibilità di SOLLECITAZIONE, secondo l’ordine di schiettezza da lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“La prego di darmi l’aumento promesso.”				
”Mi ha promesso, di darmi un aumento dello stipendio.”				
“Ho terminato l’ultimo progetto con successo.”				
”Insomma, si ricorda della sua promessa?”				

### 2. L’apoggio (situazione comunicativa due di nove)

Prego, immagina le seguenti situazione:

L’impiegato deve portare a compimento un progetto al quale dovrà ancora lavorare tutto il giorno. Nel pomeriggio il capo va da lui e gli dà un altro incarico: deve preparare una presentazione. Subito si rende conto, che non è possibile portare a compimento con successo entrambi i compiti: la conclusione del progetto e la presentazione. L’impiegato prega il collega signor B. di fare la presentazione per lui.

Prego, ordini le seguenti possibilità di SOLLECITAZIONE, secondo l'ordine di schiettezza da lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“Per favore, sbriga tu per me la presentazione.”				
“Tu non hai così tanto da lavorare come me, potresti fare tu la presentazione?”				
“Ho tanto da lavorare col progetto e non ce la faccio a preparare anche la presentazione per stasera.”				
“Ho incredibilmente tanto da lavorare. Non ce la faccio da solo.”				

### 3. I documenti mancanti (situazione comunicative tre di nove)

Prego, immagini le seguenti situazione:

La principale di una ditta deve tenere in mezz'ora una conferenza presso un cliente. Si accorge che lo Stick USB con la presentazione è rimasto in ufficio. Dato che deve intrattenere gli ospiti, non ha il tempo di andare a prendere dall'ufficio lo Stick USB con la presentazione. La principale sollecita allora la segretaria, la signora L.

Prego, ordini le seguenti possibilità di SOLLECITAZIONE, secondo l'ordine di schiettezza da Lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“Per favore, vada a prendermi lo Stick USB dal mio ufficio”				
“Lei almeno adesso ha tempo, prego, mi vada a prendere dal mio ufficio lo Stick USB mancante.”				
“Devo intrattenere gli ospiti e non ho il tempo di andare a prendere dal mio ufficio lo Stick USB che mi manca.”				
“Adesso i clienti sono già qua ed io ho dimenticato lo Stick USB nel mio ufficio.”				

#### 4. La giornata libera (situazione comunicativa quattro di nove)

Prego, immagina le seguenti situazioni:

Un impiegato lavora già da un paio di anni in una ditta. La principale del reparto è la signora D. Il collaboratore si considera trattato in modo ingiusto: nelle ultime settimane ha fatto molte ore di straordinario per portare a compimento un progetto. Tuttavia la signora D. non vuole concedergli il giorno libero promesso in compenso. L'impiegato va dalla signora D. per criticarla.

Prego, ordina le seguenti possibilità di CRITICA, secondo l'ordine di schiettezza da lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“Trovo scorretto da parte sua che non mi dia il giorno libero nonostante me lo abbia promesso per il lavoro supplementare svolto.”				
“Ho fatto così tante ore di straordinario e nonostante ciò lei non mi concede il giorno libero promesso.”				
“Lei mi ha promesso un giorno libero e adesso non mantiene la promessa.”				
“Ultimamente ho lavorato così tanto e non ho più avuto tempo per la mia famiglia.”				

#### 5. La cattiva collaborazione (situazione comunicativa cinque di nove)

Prego, immagina le seguenti situazioni:

Due persone gerarchicamente allo stesso livello lavorano insieme in un reparto ad un progetto comune. Da un po' di tempo, una delle persone è insoddisfatta con la loro collaborazione. Deve assumersi sempre più lavoro della signora L. che, poiché lei non ce la fa a finire il suo lavoro. Perciò va dalla signora L. per criticarla.

Prego, ordini le seguenti possibilità di CRITICA, secondo l'ordine di schiettezza da Lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“Sono insoddisfatto della nostra collaborazione, perché ultimamente devo assumermi sempre più del suo lavoro.”				
“Ultimamente sono molto stanco perché devo assumermi tutto il suo lavoro.”				
“Ha già notato che lei ultimamente lavora molto meno di me?”				
“Ultimamente lavoro veramente molto...”				

## 6. Il cattivo collaboratore (situazione comunicativa sei di nove)

Prego, immagini le seguenti situazione:

Da un po' di tempo il capo di una ditta nota il comportamento negativo di un collaboratore. Si rivolge a lui, dopo che il signor K. non si presenta ad un importante appuntamento con un cliente.

Prego, ordini le seguenti possibilità di CRITICA, secondo l'ordine di schiettezza da lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
“Signor K., ho notato il suo comportamento negativo ultimamente. Non posso tollerare che lei non si presenti ad un importante appuntamento col cliente.”				
“Non posso permettermi collaboratori inaffidabili. È male per gli affari.”				
“Lei non si è presentato all'importante appuntamento col cliente. Lei è un collaboratore inaffidabile.”				
“Svolgo molto malvolentieri da solo i colloqui coi clienti.”				

### 7. La commissione dimenticata (situazione comunicativa sette di nove)

Prego, immagina le seguenti situazioni:

L'impiegata di una ditta deve prenotare del materiale molto importante per il principale, il signor P. Sfortunatamente la signora ha dimenticato di fare la prenotazione. Ora il capo deve aspettare una settimana per poter continuare a lavorare ad un progetto. La signora ha dei sensi di colpa e va dal signor P. per scusarsi.

Prego, ordina le seguenti possibilità di SCUSARSI, secondo l'ordine di schiettezza da Lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
"Mi perdoni, che io abbia dimenticato la prenotazione del materiale e che lei adesso si trova in difficoltà."				
"Scusi, che abbia dimenticato la prenotazione del materiale, ho avuto così tanto da fare."				
"Questo sfortunato disguido non sarebbe successo, se lei mi avesse ricordato di fare la prenotazione del materiale."				
"È davvero una seccatura, che adesso lei debba aspettare col procedere del progetto."				

### 8. La telefonata dimenticata (situazione comunicativa otto di nove)

Prego, immagina le seguenti situazioni:

Il signor L. ed un collega allo stesso grado gerarchico, lavorano insieme ad un progetto in una ditta. La scorsa settimana il signor L. ha chiesto al collega di svolgere alcune telefonate per lui. Questi ha dimenticato di farlo, per cui il signor L. adesso si trova in difficoltà. Il collega va dal signor L. per scusarsi.

Prego, ordina le seguenti possibilità di SCUSARSI, secondo l'ordine di schiettezza da Lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
"Scusi, che io non abbia fatto la telefonata promessa e che per questo lei abbia avuto difficoltà."				
"Ciò non sarebbe successo, se lei mi avesse nuovamente ricordato di fare la telefonata."				
"Mi scusi, se ho dimenticato di fare la telefonata promessa, ma ho avuto tanto da lavorare."				
"Mi dispiace tanto, che lei abbia avuto problemi la settimana scorsa."				



### 9. Un' accusa ingiusta (situazione comunicativa nove di nove)

Prego, immagini le seguenti situazione:

Da un po' di tempo in un reparto di una ditta succedono continuamente degli errori. Per questo motivo il capo, all'ultima riunione, ha criticato veemente due collaboratori di questo reparto. Adesso è risultato che una delle collaboratrici, la signora P. non ha avuto niente a che fare con gli errori. Il capo va dalla signora P. per scusarsi della critica fatta.

Prego, ordini le seguenti possibilità di SCUSARSI, secondo l'ordine di schiettezza da Lei provato:

	Molto diretto	Diretto	Indiretto	Molto indiretto
"Mi scusi, se all'ultima riunione l'ho biasimata per degli errori che non ha commesso."				
"Mi scusi, se l'ho erroneamente disapprovata. Ero molto arrabbiato per il fatto che succedono continuamente degli errori."				
"Perché non è venuta prima da me, per lamentarsi della collega?"				
"All'ultima riunione deve essersi sentita sicuramente male."				

### Dati sociodemografici

Caro Esperto/a,

grazie per la Sua partecipazione. In conclusione mi occorrono ancora un paio di dati socio-demografici sulla Sua persona:

#### 10. Etá

Al di sotto dei 20 anni  
20-30 anni  
31-40 anni  
41-50 anni  
51-60 anni  
Al di sopra dei 60 anni

#### 11. Genere

Feminile  
Maschile

#### 2. Lavoro nel seguente campo

Amministrazione  
Automobilistico  
Banche  
Biotecnologia  
Chimica  
Comunicazione  
Costruzione  
Energia  
Gastronomia

Industria  
Immobili  
Ricerca  
Salute  
Tempo libero  
Vendita al minuto  
Altri

**13. Lavoro in una (genere die ditta):**

Piccola impresa (fino a 50 collaboratori)  
Impresa di ceto medio (fino a 500 collaboratori)  
Grande impresa (più di 500 collaboratori)

**14. Nella mia ditta lavoro in un grado gerarchico**

Gerarchia inferiore  
Gerarchia media  
Gerarchia superiore

**15. Lavoro in Italia da (indicazione in anni)**

Non lavoro in Italia  
Fino a 5 anni  
6- 10 anni  
11-15 anni  
16-20 anni  
Da più di 20 anni

**16. Negli ultimi 5 anni ho vissuto per almeno 0,5 anni al di fuori dell'Italia.**

Vero  
Falso

**17. I miei genitori non sono nati in Italia**

Vero  
Falso

**Grazie**

La ringrazio per la Sua collaborazione al mio studio. I risultati verranno pubblicati anonimamente.

Cordiali saluti

Iris Wangermann

## Fragebogen der Hauptuntersuchung (deutsch/österreichisch)

Der deutsche und österreichische Fragebogen sind gleich gehalten. Nur derjenige Teil mit den soziodemographischen Daten unterscheidet sich naturgemäß. Die Angaben aus dem österreichischen Fragebogen finden sich in Klammern, wurden aber (außer den Angaben zum Bundesland) nicht extra aufgeführt.

<b>Einleitung</b>
<p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>herzlich willkommen zum Online-Fragebogen "Kulturelle Unterschiede in der Unternehmenskommunikation".</p> <p>Dieser Fragebogen ist Teil meiner Doktorarbeit an der Universität zu Köln. Sie wird betreut von Prof. Dr. H. Stubbe (Psychologisches Institut für Diagnostik - Bereich Ethnopsychologie und Transkulturelle Psychologie) und Dir. Prof. Dr. L. Fischer (Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliches Institut)</p> <p>Dieser Fragebogens soll kulturelle Unterschiede in der Unternehmenskommunikation - in den Ländern Deutschland, Österreich und Italien - erfassen.</p> <p>Ich würde mich sehr freuen, wenn Sie sich die Zeit nehmen, um ihn auszufüllen. Dauer ca. 15 Minuten. Ich würde Sie bitten Ihre Meinung zu 9 Kommunikationssituationen - die sich in einem Unternehmen abspielen - abzugeben. Die Untersuchungsergebnisse werden im Rahmen der Doktorarbeit - in anonymisierter Form publiziert.</p> <p>Hinweis: Es gibt keine falschen oder richtigen Antworten. Ich bin an Ihrer Einschätzung interessiert.</p> <p>Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe!</p> <p>Iris Wangermann</p>
<p>Diplom Psychologin E-mail: <a href="mailto:Info@Cultural-Awareness.eu">Info@Cultural-Awareness.eu</a> web: <a href="http://www.cultural-awareness.eu">www.cultural-awareness.eu</a></p>
<b>1. Die Gehaltserhöhung (Kommunikationssituation eins von neun)</b>
<p>Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen. Das letzte Projekt haben Sie erfolgreich abgeschlossen. Ihr Chef hat Ihnen eine Gehaltserhöhung bei erfolgreichem Projektabschluss angedeutet. Sie sind nun auf dem Weg zu Ihrem Chef, um ihn zu der angedeuteten Gehaltserhöhung aufzufordern. Ihr Chef, Herr K. empfängt Sie in seinem Büro und fragt, warum Sie ihn sprechen wollten.</p>
<b>1. Wie würden Sie die Situation einleiten?</b>
<p>Ich würde das Thema sofort ansprechen. Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.</p>
<b>2. Wie würden Sie Ihren Chef zur Gehaltserhöhung auffordern?</b>
<p>„Geben sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung.“ „Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben.“ „Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen.“ „Können sie sich eigentlich noch an Ihr Versprechen erinnern?“</p>

3. Bitte stufen Sie die Aufforderungsalternativen nach - der von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:				
	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Geben sie mir bitte die versprochene Gehaltserhöhung."				
"Sie haben mir versprochen, eine Gehaltserhöhung zu geben."				
"Ich habe das letzte Projekt erfolgreich abgeschlossen."				
"Können sie sich eigentlich noch an ihr Versprechen erinnern?"				

2. Die Unterstützung (Kommunikationssituation zwei von neun)	
<p>Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einem Unternehmen und arbeiten mit einem Kollegen - Herrn B. zusammen. Morgen müssen Sie ein Projekt abschließen. Daran müssen Sie noch den ganzen Tag arbeiten. Am Nachmittag kommt ihr Chef zu Ihnen und gibt Ihnen einen zusätzlichen Auftrag: Sie müssen eine Präsentation erstellen. Ihnen ist sofort klar, dass Sie beides - Projektabschluss und Präsentation - nicht erfolgreich bewältigen können.</p> <p>Sie fordern also ihren Kollegen Herrn B. auf, die Präsentation für Sie zu erstellen.</p>	
<p><b>1. Wie würden Sie die Situation einleiten?</b></p> <p>Ich würde das Thema sofort ansprechen.            Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen.</p>	
<p><b>2. Wie würden Sie Ihren Kollegen auffordern, die Präsentation für Sie zu übernehmen?</b></p> <p>"Nimm mir bitte die Präsentation ab."            "Du hast nicht so viel zu tun wie ich, kannst du die Präsentation bitte für mich übernehmen?"            "Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend."            "Ich habe unglaublich viel zu tun, ich schaffe es nicht alleine."</p>	

3. Bitte stufen Sie die Aufforderungsalternativen nach der von Ihnen empfundenen HÖFLICHKEIT ein:				
	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Nimm mir bitte die Präsentation ab."				
"Du hast nicht so viel zu tun wie ich, kannst du die Präsentation bitte für mich übernehmen?"				
"Ich habe so viel zu tun mit dem Projekt und schaffe die Präsentation nicht auch noch bis heute Abend."				

"Ich habe unglaublich viel zu tun, ich schaffe es nicht alleine."

### 3. Die fehlenden Unterlagen (Kommunikationssituation drei von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in eines Unternehmens. In einer halben Stunde müssen Sie einen Vortrag vor einem Kunden halten. Sie stellen fest, dass Sie den USB-Stick mit der Präsentation in ihrem Büro vergessen haben. Da sie sich mit den Gästen unterhalten müssen, haben Sie keine Zeit den USB-Stick mit der Präsentation aus dem Büro zu holen. Sie fordern also ihre Sekretärin, Frau L. dazu auf.

#### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

#### 2. Wie würden Sie Ihre Sekretärin auffordern, Ihnen den USB-Stick aus dem Büro zu holen?

"Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro."

"Sie haben doch jetzt Zeit, holen sie mir bitte den fehlenden USB Stick aus dem Büro."

"Ich muss mich mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit meinen fehlenden USB-Stick aus dem Büro zu holen."

"Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen."

#### 3. Bitte stufen Sie die folgenden Aufforderungsalternativen nach der - von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Holen Sie mir bitte den USB-Stick aus meinem Büro."				
"Sie haben doch jetzt Zeit, holen sie mir bitte den fehlenden USB Stick aus dem Büro."				
"Ich muss mich mit dem Kunden unterhalten und habe keine Zeit meinen fehlenden USB-Stick aus dem Büro zu holen."				
"Jetzt sind die Kunden schon da und ich habe den USB-Stick im Büro vergessen."				

### 4. Der freie Tag (Kommunikationssituation vier von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten schon seit ein paar Jahren in einer Firma. Chefin Ihrer Abteilung ist Frau D. Sie fühlen sich von Ihr ungerecht behandelt: In den letzten Wochen haben Sie viele Überstunden gemacht, um ein Projekt fertig zu stellen. Frau D. will Ihnen trotzdem nicht den dafür versprochenen freien

Tag geben. Sie gehen zu Frau D., um Sie zu kritisieren.

### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

### 2. Wie würden Sie Frau D. kritisieren?

"Ich finde es unfair von ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl sie ihn mir wegen der zusätzlichen Arbeit versprochen haben."

"Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben sie mir nicht den dafür versprochenen, freien Tag."

"Sie haben mir einen freien Tag versprochen und jetzt halten sie Ihr Versprechen nicht ein."

"Ich hatte in der letzten Zeit so viel Arbeit und gar keine Zeit mehr für die Familie."

### 3. Bitte stufen Sie die folgenden Kritikalternativen nach der - von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Ich finde es unfair von ihnen, dass ich meinen freien Tag nicht bekomme, obwohl sie ihn mir wegen der zusätzlichen Arbeit versprochen haben."				
"Ich habe so viele Überstunden gemacht und trotzdem geben sie mir nicht den dafür versprochenen, freien Tag."				
"Sie haben mir einen freien Tag versprochen und jetzt halten sie Ihr Versprechen nicht ein."				
"Ich hatte in der letzten Zeit so viel Arbeit und gar keine Zeit mehr für die Familie."				

### 5. Die schlechte Zusammenarbeit (Kommunikationssituation fünf von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer Abteilung gemeinsam an einem Projekt mit der hierarchisch gleichgestellten Frau L. Seit einiger Zeit sind Sie mit der Zusammenarbeit unzufrieden. Sie müssen immer mehr Arbeit von Frau L. mit übernehmen, da diese ihre Arbeit nicht schafft. Sie gehen deshalb zu Frau L. um sie zu kritisieren.

### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

## 2. Wie würden Sie Frau L. kritisieren?

"Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von ihnen mit übernehmen muss."

"Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von ihnen mit übernehmen muss."

"Ist es ihnen schon aufgefallen, dass sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?"

"Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel ..."

## 3. Bitte stufen Sie die folgenden Kritikalalternativen, nach der - von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Ich bin unzufrieden mit unserer Zusammenarbeit, weil ich in letzter Zeit immer mehr Arbeit von ihnen mit übernehmen muss."				
"Ich bin in der letzten Zeit sehr müde, weil ich immer die ganze Arbeit von ihnen mit übernehmen muss."				
"Ist es ihnen schon aufgefallen, dass Sie in der letzten Zeit viel weniger als ich arbeiten?"				
"Ich arbeite in der letzten Zeit wirklich extrem viel ..."				

## 6. Der schlechte Mitarbeiter (Kommunikationssituation sechs von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Einer Ihrer Mitarbeiter, Herr K. fällt Ihnen seit einiger Zeit negativ auf. Nachdem er zu einem wichtigen Gesprächstermin mit einem Kunden einfach nicht erscheint, sprechen Sie ihn an.

### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

### 2. Wie würden Sie Herrn K. kritisieren?

"Herr K., sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen."

"Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs Geschäft."

"Sie sind zu dem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter."

"Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne allein."

**3. Bitte stufen Sie die folgenden Kritikalternativen, nach der - von Ihnen empfundenen - Höflichkeit ein.**

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Herr K., sie fallen mir in der letzten Zeit sehr negativ auf. Ich kann es nicht dulden, dass sie zu einem wichtigen Kundentermin einfach nicht erscheinen."				
"Ich kann mir keine unzuverlässigen Mitarbeiter erlauben. Das ist schlecht fürs Geschäft."				
"Sie sind zu dem wichtigen Kundentermin nicht erschienen. Sie sind ein unzuverlässiger Mitarbeiter."				
"Kundengespräche halte ich nicht sehr gerne allein."				

**7. Bestellung vergessen (Kommunikationssituation sieben von neun)**

Stellen Sie sich vor, Sie sind Angestellte/r in einer Firma. Sie sollten für Ihren Chef, Herrn P. eine wichtige Materialbestellung machen. Dummerweise haben Sie diese vergessen. Jetzt muss Ihr Chef eine Woche warten, bis er an einem Projekt weiterarbeiten kann. Sie haben ein schlechtes Gewissen und gehen zu Herrn P., um sich bei ihm zu entschuldigen.

**1. Wie würden Sie die Situation einleiten?**

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

**2. Wie würden Sie sich bei Herrn P. entschuldigen?**

"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und sie durch mich Schwierigkeiten bekommen."

"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte extrem viel zu tun."

"Wenn sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert."

"Wirklich ärgerlich, dass sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen."

**3. Bitte stufen Sie die folgenden Entschuldigungsalternativen, nach - der von Ihnen empfundenen - HöFLICHKEIT ein:**

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe und sie durch mich Schwierigkeiten bekommen."				
"Entschuldigung, dass ich die Materialbestellung vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun."				
"Wenn sie mich an die Materialbestellung erinnert hätten, dann wäre dieses dumme Missgeschick nicht passiert."				
"Wirklich ärgerlich, dass sie mit der Weiterarbeit am Projekt warten müssen."				



### 8. Anruf vergessen (Kommunikationssituation acht von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie sind Mitarbeiter/in einer Firma. Herr L. ist Ihr hierarchisch gleichgestellter Kollege. Er arbeitet mit Ihnen gemeinsam an einem Projekt. Er hat Sie in der letzten Woche gebeten, ein paar Anrufe für ihn zu übernehmen. Das haben Sie vergessen, weshalb Herr L. Schwierigkeiten bekommt. Sie gehen zu Herrn L., um sich bei Ihm zu entschuldigen.

#### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

#### 2. Wie würden Sie sich bei Herrn L. entschuldigen?

"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf nicht gemacht habe und sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben."

"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun."

"Wenn sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert."

"Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben."

#### 3. Bitte stufen Sie die folgenden Entschuldigungsalternativen, nach - der von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf nicht gemacht habe und sie deshalb Schwierigkeiten bekommen haben."				
"Entschuldigung, dass ich den versprochenen Anruf vergessen habe, aber ich hatte so viel zu tun."				
"Wenn Sie mich nur nochmals an den Anruf erinnert hätten, dann wäre das sicher nicht passiert."				
"Es tut mir so leid, dass Sie diese Probleme in der letzten Woche bekommen haben."				

### 9. Falsche Anschuldigung (Kommunikationssituation neun von neun)

Stellen Sie sich vor, Sie sind Chef/in einer Firma. Seit einiger Zeit passieren in einer Abteilung immer wieder Fehler. Sie haben zwei Mitarbeiter dieser Abteilung in der letzten Teamsitzung deshalb heftig kritisiert. Nun hat sich herausgestellt, dass eine der Mitarbeiterinnen, Frau P., nichts mit den Fehlern zu tun hatte. Sie gehen zu Frau P., um sich bei Ihr für die Kritik zu entschuldigen.

#### 1. Wie würden Sie die Situation einleiten?

Ich würde das Thema sofort ansprechen.

Ich würde das Thema nicht sofort ansprechen, sondern vorher über andere Themen sprechen.

#### 2. Wie würden Sie sich bei Frau O. entschuldigen?

"Entschuldigung, dass ich sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die sie nicht gemacht haben."

"Entschuldigung, dass ich Sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren."

"Wieso sind sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?"

"In der letzten Teamsitzung müssen sie sich schlecht gefühlt haben."

**3. Bitte stufen Sie die folgenden Entschuldigungsalternativen, nach - der von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:**

	Sehr höflich	Höflich	Unhöflich	Sehr unhöflich
"Entschuldigung, dass ich sie in der letzten Teamsitzung für Fehler kritisiert habe, die sie nicht gemacht haben."				
"Entschuldigung, dass ich sie fälschlicherweise kritisiert habe. Ich war sehr ärgerlich, dass immer wieder Fehler passieren."				
"Wieso sind sie nicht vorher zu mir gekommen, um sich über die Kollegin zu beschweren?"				
"In der letzten Teamsitzung müssen sie sich schlecht gefühlt haben."				

**Anmerkungen**

Hier ist Platz für Ihre Anmerkungen:

**1. Meine Anmerkungen:**

**Soziodemographische Daten**

Jetzt brauche ich noch ein paar persönliche- und berufliche Daten von Ihnen. Ihre Angaben werden natürlich anonym behandelt.

**1. Geschlecht**

Weiblich

Männlich

**2. Alter**

bis 20 Jahre

21-30 Jahre

31-40 Jahre

41-50 Jahre

51-60 Jahre

über 60 Jahre

**3. Ich lebe in folgendem, deutschen Bundesland:**

Bayern

Baden-Württemberg

Berlin

Brandenburg

Bremen

Hamburg

Hessen

Mecklenburg-Vorpommern

Niedersachsen

NRW

Rheinland-Pfalz

Saarland

Sachsen

Sachsen-Anhalt

Schleswig-Holstein

Thüringen

**FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE STICHPROBE:**

**3. Ich lebe in folgendem, österreichischen Bundesland:**

Burgenland  
Kärnten  
Niederösterreich  
  
Oberösterreich  
Salzburg  
Steiermark  
Tirol  
Vorarlberg

**4. Ich arbeite in folgender Branche:**

Arbeitslos  
Automobil  
Banken  
Bildung  
Biotechnologie  
Chemie  
Einzelhandel  
Energie  
Essen und Trinken  
Freizeit  
Forschung  
Gesundheit  
IT-Industrie  
Immobilien  
Kommunikation  
Konstruktion  
Selbstständig/Freiberuflich  
Studierende  
Verwaltung

Andere Branche (bitte angeben)

**5. Ich arbeite in einem**

Kleinunternehmen (bis 50 Mitarbeiter)  
Mittelständischen Unternehmen (bis 500 Mitarbeiter)  
Großunternehmen (über 500 Mitarbeiter)

**6. Ich arbeite in folgender Hierarchieebene**

Untere Hierarchie  
Mittlere Hierarchie  
Obere Hierarchie

**7. Ich lebe in Deutschland (bzw. Österreich) seit (Angabe in Jahren):**

Bis 5 Jahre  
6-10 Jahre  
11-15 Jahre  
16-20 Jahre  
Über 21 Jahre

**8. Ich habe in den letzten 5 Jahren mindestens 0,5 Jahre außerhalb Deutschlands (bzw. Österreichs) gelebt.**

Trifft zu  
Trifft nicht zu

**9. Meine Eltern sind nicht in Deutschland (bzw. Österreich) geboren worden**

Trifft zu

Trifft nicht zu

**Danke**

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme an meiner Umfrage.

Mit den besten Grüßen

Iris Wangermann

## Fragebogen Hauptuntersuchung (italienisch)

### Introduzione

Care lettrici, cari lettori,

benvenuti al questionario online "Differenze culturali nella comunicazione aziendale: persone in Germania, Austria ed Italia al confronto."

Questo questionario fa parte della mia tesi di laurea all'Università di Colonia. La tesi viene sorvegliata dal Prof. Dr. H. Stubbe (Istituto Psicologico per la diagnostica – settore psicologia etnica e transculturale) e dal Dir. Prof. Dr. L. Fischer (Istituto socio-economico e scientifico)

Questo questionario mira a raccogliere le differenze culturali nella comunicazione aziendale dei paesi: Germania, Austria ed Italia .

Sarei molto lieta se si prendesse un po' di tempo per compilarlo. Durata 15 minuti circa. La pregherei di dare il suo parere su 9 situazioni di comunicazione che si svolgono in una ditta. I risultati verranno pubblicati in forma anonima nel contesto della tesi.

Avviso: Non esistono risposte errate o giuste, mi interessa solo la Sua valutazione.

Tante grazie per il suo aiuto!

Iris Wangermann

Laurea in Psicologia

mail: Info(at)Cultural-Awareness.eu

web: www.cultural-awareness.eu

### 1. L'aumento dello stipendio (situazione comunicativa uno di nove)

Immagini di essere impiegata/o presso un'azienda. Ha portato a termine con successo l'ultimo progetto. Il capo Le ha promesso un aumento dello stipendio, se avesse concluso il progetto con successo. Adesso sta andando dal capo per esortarlo a darLe l'aumento accennato. Il suo capo, il signor K., La riceve nel suo ufficio e Le chiede per quale motivo volesse parlargli.

#### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

#### 2. Come esorterebbe il suo capo a darLe l'aumento?

"La prego di darmi l'aumento promesso."

"Mi ha promesso, di darmi un aumento dello stipendio."

"Ho terminato l'ultimo progetto con successo."

"Insomma, si ricorda della sua promessa?"

#### 3. Prego ordini le alternative di esortazione secondo il grado CORTESIA da Lei provato:

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
"La prego di darmi l'aumento promesso."				
"Mi ha promesso, di darmi un aumento dello stipendio."				
"Ho terminato l'ultimo progetto con successo."				
"Insomma, si ricorda della sua promessa?"				

## 2. L'appoggio (situazione comunicativa due di nove)

Immagini di essere impiegata/o presso una ditta e di lavorare insieme ad un collega il signor B. Domani Lei deve portare a compimento un progetto al quale dovrà ancora lavorare tutto il giorno. Nel pomeriggio il capo viene da Lei e Le dà un incarico aggiuntivo: deve preparare una presentazione. Lei si rende subito conto che non è possibile portare a compimento con successo entrambi i compiti: la conclusione del progetto e la presentazione. Lei esorta il collega signor B. a fare la presentazione per lei.

### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

### 2. Come esorterebbe il suo collega a fare la presentazione per Lei?

"Per favore, sbriga tu per me la presentazione."

"Tu non hai così tanto da lavorare come me, potresti fare tu la presentazione?"

"Ho tanto da lavorare col progetto e non ce la faccio a preparare anche la presentazione per stasera."

"Ho incredibilmente tanto da lavorare. Non ce la faccio da solo."

### 3. Prego, ordini le seguenti alternative di esortazione, secondo il grado di CORTESIA da lei provato:

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
"Per favore, sbriga tu per me la presentazione."				
"Tu non hai così tanto da lavorare come me, potresti fare tu la presentazione?"				
"Ho tanto da lavorare col progetto e non ce la faccio a preparare anche la presentazione per stasera."				
"Ho incredibilmente tanto da lavorare. Non ce la faccio da solo."				

## 3. I documenti mancanti (situazione comunicativa tre di nove)

Immagini di essere il capo di un'impresa. Tra mezz'ora dovrà tenere una conferenza con un cliente. Si rende conto, che ha dimenticato lo Stick USB con la presentazione in ufficio. Dal momento che Lei deve intrattenere i clienti, non ha tempo di andare a prendere lo Stick USB dal suo ufficio. Lei esorta la sua segretaria, la signora L.

### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

### 2. Come esorterebbe la sua segretaria ad andare a prenderLe lo Stick USB dall'ufficio?

"Per favore, vada a prendermi lo Stick USB dal mio ufficio"

"Lei almeno adesso ha tempo, prego, mi vada a prendere dal mio ufficio lo Stick USB mancante."

"Devo intrattenere gli ospiti e non ho il tempo di andare a prendere dal mio ufficio lo Stick USB che mi manca."

"Adesso i clienti sono già qua ed io ho dimenticato lo Stick USB nel mio ufficio."

**3. Prego, ordini le seguenti alternative di esortazione, secondo il grado di CORTESIA da lei provato:**

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Per favore, vada a prendermi lo Stick USB dal mio ufficio”				
“Lei almeno adesso ha tempo, prego, mi vada a prendere dal mio ufficio lo Stick USB mancante.”				
“Devo intrattenere gli ospiti e non ho il tempo di andare a prendere dal mio ufficio lo Stick USB che mi manca.”				
“Adesso i clienti sono già qua ed io ho dimenticato lo Stick USB nel mio ufficio.”				

**4. La giornata libera (situazione comunicativa quattro di nove)**

Immagini di lavorare già da un paio di anni in una ditta. La principale del suo reparto è la signora D. Si considera trattato ingiustamente da lei: nelle ultime settimane ha fatto molte ore di straordinario per portare a termine un progetto, la signora D. però, non Le dà il giorno libero promesso in cambio. Lei va dalla signora D. per criticarla.

**1. Come introdurrebbe la situazione?**

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

**2. Come criticerebbe la signora D.?**

“Ultimamente ho lavorato così tanto e non ho più avuto tempo per la mia famiglia.”

“Lei mi ha promesso un giorno libero e adesso non mantiene la promessa.”

“Ho fatto così tante ore di straordinario e nonostante ciò lei non mi concede il giorno libero promesso.”

“Trovo scorretto da parte sua che non mi dia il giorno libero nonostante me lo abbia promesso per il lavoro supplementare svolto.”

**3. Prego, ordini le seguenti alternative di critica, secondo il grado di CORTESIA da Lei provato:**

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Ho fatto così tante ore di straordinario e nonostante ciò lei non mi concede il giorno libero promesso.”				
“Ultimamente ho lavorato così tanto e non ho più avuto tempo per la mia famiglia.”				
“Trovo scorretto da parte sua che non mi dia il giorno libero nonostante me lo abbia promesso per il lavoro supplementare svolto.”				
“Lei mi ha promesso un giorno libero e adesso non mantiene la promessa.”				

**5. La cattiva collaborazione (situazione comunicativa cinque di nove)**

Immagini di lavorare ad un progetto in un reparto insieme alla signora L., gerarchicamente allo stesso suo livello. Da un po' di tempo Lei è insoddisfatto: deve assumersi sempre più lavoro della signora L., perché lei non è in grado di farcela. Perciò Lei va dalla signora L. per criticarla.

**1. Come introdurrebbe la situazione?**

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

## 2. Come criticerebbe la Signora L.?

“Sono insoddisfatto della nostra collaborazione, perché ultimamente devo assumermi sempre più del suo lavoro.”

“Ultimamente sono molto stanco perché devo assumermi tutto il suo lavoro.”

“Ha già notato che lei ultimamente lavora molto meno di me?”

“Ultimamente lavoro veramente molto...”

## 3. Prego, ordini le seguenti alternative di critica, secondo il grado di CORTESIA da Lei provato:

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Sono insoddisfatto della nostra collaborazione, perché ultimamente devo assumermi sempre più del suo lavoro.”				
“Ultimamente sono molto stanco perché devo assumermi tutto il suo lavoro.”				
“Ha già notato che lei ultimamente lavora molto meno di me?”				
“Ultimamente lavoro veramente molto...”				

## 6. Il cattivo Collaboratore (situazione comunicativa sei di nove)

Immagini di essere il capo di una ditta. Da un po' di tempo nota che uno dei collaboratori, il signor K., risalta in modo negativo. Dopo che non è neanche comparso ad un'importante colloquio con un cliente, lei gli rivolge la parola.

### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

### 2. Come criticerebbe il signor K.?

“Signor K., ho notato il suo comportamento negativo ultimamente. Non posso tollerare che lei non si presenti ad un importante appuntamento col cliente.”

“Non posso permettermi collaboratori inaffidabili. È male per gli affari.”

“Lei non si è presentato all'importante appuntamento col cliente. Lei è un collaboratore inaffidabile.”

“Svolgo molto malvolentieri da solo i colloqui coi clienti.”

## 3. Prego, ordini le seguenti alternative di critica, secondo il grado di CORTESIA da Lei provato:

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Signor K., ho notato il suo comportamento negativo ultimamente. Non posso tollerare che lei non si presenti ad un importante appuntamento col cliente.”				
“Non posso permettermi collaboratori inaffidabili. È male per gli affari.”				
“Lei non si è presentato all'importante appuntamento col cliente. Lei è un collaboratore inaffidabile.”				
“Svolgo molto malvolentieri da solo i colloqui coi clienti.”				



### 7. La commissione dimenticata (situazione comunicativa sette di nove)

Immagini di essere impiegata/o in una ditta. Lei è incaricato di fare un'importante prenotazione di materiale per il signor P. Sfortunatamente ha dimenticato di fare la prenotazione. Ora il capo deve aspettare una settimana per poter continuare a lavorare ad un progetto. Lei ha dei sensi di colpa e va dal signor P. per scusarsi.

#### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

#### 2. Come si scuserebbe col signor P.?

“Mi perdoni, che io abbia dimenticato la prenotazione del materiale e che lei adesso si trova in difficoltà.”

“Scusi, che abbia dimenticato la prenotazione del materiale, ho avuto così tanto da fare.”

“Questo sfortunato disguido non sarebbe successo, se lei mi avesse ricordato di fare la prenotazione del materiale.”

“È davvero una seccatura, che adesso lei debba aspettare col procedere del progetto.”

#### 3. Prego, ordini i seguenti modi di scusarsi, secondo il grado di CORTESIA da Lei provato:

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Mi perdoni, che io abbia dimenticato la prenotazione del materiale e che lei adesso si trova in difficoltà.”				
“Scusi, che abbia dimenticato la prenotazione del materiale, ho avuto così tanto da fare.”				
“Questo sfortunato disguido non sarebbe successo, se lei mi avesse ricordato di fare la prenotazione del materiale.”				
“È davvero una seccatura, che adesso lei debba aspettare col procedere del progetto.”				

### 8. La telefonata dimenticata (situazione comunicativa otto di nove)

Immagini di essere impiegata/o in una ditta. Il signor L. è un collega, allo stesso Suo grado gerarchico. Insieme lavorate ad un progetto in una ditta. La scorsa settimana il signor L. Le ha chiesto di svolgere alcune telefonate per lui. Lei ha dimenticato di farlo, per cui il signor L. adesso si trova in difficoltà. Lei va dal signor L. per scusarsi.

#### 1. Come introdurrebbe la situazione?

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

#### 2. Come esorterebbe il suo capo a darle l'aumento?

“Scusi, che io non abbia fatto la telefonata promessa e che per questo lei abbia avuto difficoltà.”

“Mi scusi, se ho dimenticato di fare la telefonata promessa, ma ho avuto tanto da lavorare.”

“Ciò non sarebbe successo, se lei mi avesse nuovamente ricordato di fare la telefonata.”

“Mi dispiace tanto, che lei abbia avuto problemi la settimana scorsa.”

**3. Prego ordini le alternative di esortazione secondo il grado CORTESIA da Lei provato:**

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Scusi, che io non abbia fatto la telefonata promessa e che per questo lei abbia avuto difficoltà.”				
“Mi scusi, se ho dimenticato di fare la telefonata promessa, ma ho avuto tanto da lavorare.”				
“Ciò non sarebbe successo, se lei mi avesse nuovamente ricordato di fare la telefonata.”				
“Mi dispiace tanto, che lei abbia avuto problemi la settimana scorsa.”				

**9. Un'accusa ingiusta (situazione comunicativa nove di nove)**

Immagini di essere il capo di una ditta. Da un po' di tempo nel suo reparto succedono continuamente degli errori. Per questo motivo all'ultima riunione Lei ha criticato veemente due dei collaboratori del reparto. È risultato che una collaboratrice, la signora P., non ha nulla a che fare con gli errori commessi. Lei va dalla signora P. per scusarsi della critica ingiustamente fatta.

**1. Come introdurrebbe la situazione?**

Affronterei subito il discorso

Non affronterei subito il discorso, parlerei prima di altri argomenti.

**2. Come si scuserebbe con la signora O.?**

“Mi scusi, se all'ultima riunione l'ho biasimata per degli errori che non ha commesso.”

“Mi scusi, se l'ho erroneamente disapprovata. Ero molto arrabbiato per il fatto che succedono continuamente degli errori.”

“Perché non è venuta prima da me, per lamentarsi della collega?”

“All'ultima riunione deve essersi sentita sicuramente male.”

**3. Bitte stufen Sie die folgenden Entschuldigungsalternativen, nach - der von Ihnen empfundenen - HÖFLICHKEIT ein:**

	Molto cortese	Cortese	Scortese	Molto scortese
“Mi scusi, se all'ultima riunione l'ho biasimata per degli errori che non ha commesso.”				
“Mi scusi, se l'ho erroneamente disapprovata. Ero molto arrabbiato per il fatto che succedono continuamente degli errori.”				
“Perché non è venuta prima da me, per lamentarsi della collega?”				
“All'ultima riunione deve essersi sentita sicuramente male.”				

**Commenti**

Ecco é spazio per le Sue eventuali commenti

### **Dati sociodemografici**

Adesso mi occorrono ancora un paio di dati personali e professionali sulla Sua persona. I Suoi dati verranno naturalmente tenuti anonimi:

#### **1. Genere**

Feminile

Maschile

#### **2. Etá**

Fino a 20 anni

21 - 30 anni

31- 40 anni

41- 50 anni

51- 60 anni

Più di 60 anni

#### **3. Vivo nella seguente regione:**

Abruzzo

Basilicata

Calabria

Campania

Emilia Romagna

Lazio

Liguria

Lombardia

Marche

Molise

Piemonte

Puglia

Sardegna

Sicilia

Toscana

Umbria

Valle D'Aosta

Veneto

Friuli Venezia Giulia

Trentino Alto Adige

#### **4. Lavoro nel seguente campo:**

Automobili

Amministrazione

Banche

Biotecnologia

Chimica

Comunicazione

Costruzione

Cultura

Disoccupato

Energia

Gastronomia

Industria

Immobili

Lavoro in proprio

Ricerca

Salute

Studente

Tempo libero

Vendita al minuto

Altri settori (prego indicare)

**5. Lavoro in una (genere di ditta)**

Piccola impresa (fino a 50 collaboratori)

Impresa di ceto medio (fino a 500 cllaboratori)

Grande impresa (più di 500 collaboratori)

**6. Lavoro nel seguente grado gerarchico**

Gerarchia inferiore

Gerarchia media

Gerarchia superiore

**7. Lavoro in Italia da (indicazione in anni)**

Non lavoro in Italia

Fino a 5 anni

6- 10 anni

11-15 anni

16-20 anni

Da più di 20 anni

**8. Negli ultimi 5 anni ho vissuto per almeno 0,5 anni al di fuori d'Italia.**

Vero

Falso

**9. I miei genitori non sono nati in Italia**

Vero

Falso

**Grazie**

La ringrazio molto per la Sua collaborazione al mio studio.

Con cordiali saluti

Iris Wangermann

## Anhang 2: Bild der Pulcinella

---



**Quelle:** Sand, Maurice (1823-1889)

[http://de.wikipedia.org/wiki/Bild:Pulcinella\\_Zeichnung\\_von\\_Maurice\\_Sand.jpg](http://de.wikipedia.org/wiki/Bild:Pulcinella_Zeichnung_von_Maurice_Sand.jpg) (20.02.2008) (nach deutschen Urheberrechten gemeinfrei)

## Anhang 3: Länderinformationen Deutschland-Österreich-Italien

---

### Deutschland

**Ländername:** Bundesrepublik Deutschland

**Klima:** Deutschland liegt in der gemäßigt kühlen Westwindzone zwischen dem Atlantischen Ozean und dem Kontinentalklima im Osten

**Lage:** Die längste Ausdehnung von Norden nach Süden beträgt in der Luftlinie 876 Kilometer, von Westen nach Osten 640 Kilometer.

**Landesfläche:** 357.050 qkm

**Hauptstadt:** Berlin (3,4 Millionen Einwohner)

**Bevölkerung:** 82,3 Millionen Einwohner, Ausländer 8,8%

**Landessprache:** Deutsch; Minderheitensprachen Friesisch, Sorbisch, Dänisch und Romanes

**Religion:** Evangelisch (33% der Bevölkerung); Katholisch (33% der Bevölkerung); Muslime (3% der Bevölkerung); 108.000 Angehörige jüdischer Gemeinden, u.a.

**Nationalfeiertag:** 3. Oktober, Tag der Deutschen Einheit (Vereinigung im Jahre 1990).

**Staats-/Regierungsform:** Demokratischer parlamentarischer Bundesstaat

**Staatsoberhaupt:** Bundespräsident Professor Dr. Horst Köhler, seit 1. Juli 2004

**Regierungschef:** Bundeskanzlerin Dr. Angela Merkel, seit November 2005.

**Außenminister:** Bundesaußenminister Dr. Frank-Walter Steinmeier, seit November 2005

**Parlament:** Deutscher Bundestag, 614 Abgeordnete auf vier Jahre gewählt. Bundestagspräsident Dr. Norbert Lammert (CDU/CSU). Deutscher Bundesrat, Vertretung der 16 Bundesländer. Besteht aus Mitgliedern der Landesregierungen. Zum Bundesratspräsidenten wird jeweils der Ministerpräsident eines Bundeslandes für ein Jahr gewählt.

**Regierungsparteien:** Christlich Demokratische Union (CDU) und Christlich-Soziale Union (CSU), 226 Mandate

Sozialdemokratische Partei Deutschlands (SPD), 222 Mandate

**Opposition:** Freie Demokratische Partei, 61 Mandate; Die Linke, 54 Mandate; Bündnis 90/Die Grünen, 51 Mandate

**Verwaltungsstruktur:** Bundesstaat: Gliederung in 16 Bundesländer

**Mitgliedschaft in internationalen Organisationen:** Vereinte Nationen (1973), NATO (1955), Europarat (1950), OECD (1961), EG (1957), OSZE (1975) sowie in allen wichtigen Sonderorganisationen der Vereinten Nationen

**Wichtigste Medien:** Öffentlich-Rechtliche Hörfunk- und Fernsehsender (ARD, ZDF, Deutsche Welle, u.a.) und eine große Zahl privater Radio- und Fernsehstationen (u.a. RTL, SAT 1, Pro 7, Kabel 1). Über 300 Tageszeitungen, darunter Bild, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Süddeutsche Zeitung, Welt und die Wochenzeitung Die Zeit. Mehrere nationale Nachrichtenmagazine (Spiegel, Focus u.a.)

**Bruttoinlandsprodukt (BIP):** 2.322,20 Mrd. EUR (2006)

**Pro-Kopf BIP:** 28.211 EUR (2006)

# Österreich

**Name:** Republik Österreich

**Klima:** Mitteleuropäisches Übergangsklima mit zunehmend kontinentalem Einfluss nach Osten

**Geographische Lage:** Binnenstaat zwischen der Bundesrepublik Deutschland, der Tschechischen Republik im Norden, der Slowakei und Ungarn im Osten, Italien und Slowenien im Süden, der Schweiz und Liechtenstein im Westen

**Fläche:** 83.858 qkm

**Hauptstadt:** Wien (1.631.082 Einwohner)

**Bevölkerung:** 8,2 Mio. Einwohner, davon 91% Österreicher und 9% Ausländer (aus dem ehemaligen Jugoslawien, Türken, 97.395 Deutsche)

**Landessprache:** Deutsch (92%)

**Amtssprachen:** Deutsch, Slowenisch (regional), Kroatisch (regional)

**Religionen / Kirchen:** Katholiken (73,6%), Protestanten (4,7%), Muslime (4,2%), Orthodoxe Kirchen (2,2%), Juden (0,1%), ohne Bekenntnis (12%)

**Nationaltag:** 26. Oktober (Verabschiedung des Neutralitätsgesetzes 1955)

**Staatsform:** Parlamentarisch-demokratische Republik

**Verwaltung:** 9 Bundesländer (Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg, Wien)

**Staatsoberhaupt:** Bundespräsident Dr. Heinz Fischer, seit 2004

**Regierungschef:** Bundeskanzler Dr. Alfred Gusenbauer (SPÖ), seit 2007

**Außenministerin:** Bundesministerin für europäische und internationale Angelegenheiten Dr. Ursula Plassnik (ÖVP), seit 2004

**Parlament:** zwei Kammern: Nationalrat (=Parlament): 183 Mitglieder (Wahl alle vier Jahre) Mandatsverteilung (Nationalratswahlen vom 01.10.2006): SPÖ: 68 (35,3%), ÖVP: 66 (34,3%), Die Grünen: 21 (11,1%), FPÖ 20 (11,0%), BZÖ 7 (4,1%) Präsident des Nationalrates: Barbara Prammer (SPÖ) – Bundesrat (=Länderkammer): 64 Mitglieder, die von den Landtagen, im Verhältnis zur Einwohnerzahl des entsprechenden Bundeslandes, entsandt werden



**Parteien:** Österreichische Volkspartei (ÖVP), Freiheitliche Partei Österreichs (FPÖ), Bündnis Zukunft Österreich (BZÖ), Sozialdemokratische Partei Österreichs (SPÖ), Die Grünen

**Gewerkschaften:** Österreichischer Gewerkschaftsbund (ÖGB) mit 14 Einzelgewerkschaften und 1,4 Mio. Mitgliedern Internationale Mitgliedschaft: Europäischer Gewerkschaftsbund (EGB).Internationaler Bund Freier Gewerkschaften (IBFG) Weltverband der Arbeitnehmer (WVA): nur Fraktion Christlicher Gewerkschafter im ÖGB

**Mitgliedschaft in internationalen Organisationen:** Vereinte Nationen und Sonderorganisationen (OSZE), Europarat, Europäische Union, als neutrales Land nicht Mitglied der NATO, aber Teilnahme am NATO-Programm (Partnerschaft für den Frieden) und Beobachterstatus bei der WEU, Western European Armaments Group (WEAG)

**Wichtigste Medien:** Elektronische Medien: Österreichischer Rundfunk (ORF) mit zwei Fernseh- und vier bundesweiten Radioprogrammen sowie neun Regionalradioprogramme (neun Bundesländer), ATV (Privatfernsehen seit Juni 2003), regional begrenztes Privatfernsehen, ca. 50 Privatradiosender

<b>Tageszeitungen</b>	<b>Auflage*</b>
Kronen Zeitung (Wien, Bundesländerausgaben)	985.621
Kleine Zeitung (Graz und Klagenfurt)	305.233
Kurier" (Wien, Bundesländerausgaben)	238.004
Oberösterreichische Nachrichten (Linz)	142.567
Tiroler Tageszeitungen (Innsbruck)	109.941
Die Presse (Wien)	120.503
Der Standard (Wien)	118.112
Salzburger Nachrichten (Salzburg)	94.060
Wirtschaftsblatt (Wien)	39.480
Österreich (Wien)	450.000 (vorläufig)
<b>Wochenzeitungen</b>	
Die Ganze Woche	433.364
News	k.A.
Profil	k.A.
Trend	k.A.
Format	k.A.

\* Druckauflage 4.Quartal 2006

## Italien

**Ländername:** Italienische Republik, Repubblica Italiana

**Klima:** Norden: mitteleuropäisch; Mitte und Süden: mediterran

**Lage:** in Südeuropa auf der Apennin-Halbinsel. Nachbarländer: Frankreich, Schweiz, Österreich, Slowenien, Malta, San Marino

**Landesfläche:** 301.277 qkm

**Hauptstadt (Einwohnerzahl):** Rom seit 1871; 2,653 Mio. Einwohner

**Bevölkerung:** 58,462 Mio. (2004), davon 2,4 Mio. Ausländer; Wachstumsrate: 1,0% (2004); Ansässige Deutsche: nach italienischer Statistik rund 36.000

**Landessprache(n):** Italienisch, offiziell anerkannte Minderheitensprachen außerdem friaulisch, ladinisch, deutsch, slowenisch, okzitanisch, französisch, frankoprovenzalisch, albanisch, griechisch, sardisch, katalanisch und kroatisch.

**Religion:** Ganz überwiegend römisch-katholisch, außerdem über 1 Mio. Muslime, rund 120.000 Buddhisten, rund 50.000 Protestanten, rund 40.000 Juden

**Nationalfeiertag:** 2. Juni, Gründungstag der Republik (1946)

**Unabhängigkeit:** Italienische Einigung, 20. September 1870

**Staatsform/Regierungsform:** Republik, parlamentarische Demokratie mit Zweikammersystem

**Staatsoberhaupt:** Präsident der Italienischen Republik Giorgio Napolitano (seit 15.05.2006) Wahlmodus: von beiden Kammern plus 58 Vertretern der Regionen auf 7 Jahre gewählt. Vertreter: Präsident des Senats (ex officio) Senator Franco Marini (Margherita)

**Regierungschef:** Ministerpräsident Romano Prodi (parteilos), seit 17.05.2006. Wahlmodus: durch den Präsidenten bestellt und von beiden Kammern bestätigt

**Außenminister:** Massimo D'Alema (DS) seit 17.05.2006

**Parlament:** Abgeordnetenkammer: 630 Sitze, am 9./10.04.2006 auf 5 Jahre durch Verhältniswahlrecht gewählt. Präsident: Fausto Bertinotti (RC), seit 29.04.2006  
Senat: 315 gewählte und zurzeit 7 Lebenszeitsenatoren, am 09./10.04.2006 auf regionaler Basis gewählt. Präsident: Franco Marini (Margherita) seit 29.04.2006

**Regierungsparteien:** Koalitionsregierung aus Linksdemokraten (Democratici di Sinistra, DS), „Margherita“-Partei, Partei der kommunistischen Wiedergründung (RC), Italienische Kommunisten (PdCI), Rose in der Faust (Zusammenschluss von Sozialisten und Radikalen), Grüne u.a.

**Opposition:** Forza Italia (FI), Alleanza Nazionale (AN), Lega Nord, “Unione Democratica Cristiana e di Centro” (UDC) u.a.

**Gewerkschaften:** Spitzenverbände: CGIL (DS-nahe, mit Verbindungen zu außerparlamentarischen Bewegungen), CISL (katholisch, zur politischen Mitte tendierend), UIL (laizistisch, mit breitem politischen Spektrum)

**Verwaltungsstruktur:** 20 Regionen (davon 5 mit besonderen Formen der Autonomie: Sizilien, Sardinien, Trentino-Südtirol, Friaul-Julisch-Venetien, Aosta-Tal), die sich jeweils in Provinzen und Gemeinden gliedern

**Mitgliedschaft in internationalen Organisationen:** Vereinte Nationen und Sonderorganisationen, NATO, EU, OSZE (Organisation für Sicherheit und Zusammenarbeit in Europa), WEU (Westeuropäische Union), Europarat, G8 (Gruppe der acht wichtigsten Industriestaaten), OECD (Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung), IWF (Internationaler Währungsfonds), Weltbank

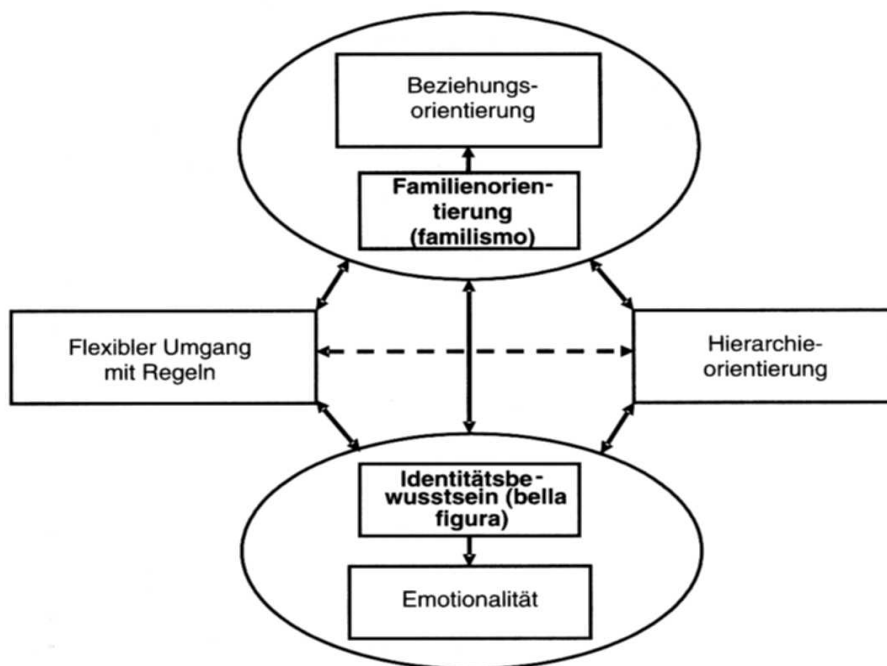
**Wichtigste Medien:** jeweils 3 staatliche Fernseh- und Rundfunkkanäle (RAI), 4 große private Fernsehsender (3 Mediaset, 1 La7), ca. 700 kleine und mittelgroße private Fernsehsender mit regionaler oder lokaler Ausstrahlung. Große Tageszeitungen (in der Reihenfolge der Auflage): Corriere della Sera, La Repubblica, Il Sole 24 Ore, La Stampa, Il Messaggero, Il Giornale, Il Secolo XIX, Il Gazzettino, Avvenire, Libero, Italia Oggi, Il Mattino, Il Tirreno, L'Unità. Wichtigste Wochenmagazine: Panorama, Espresso, Famiglia Cristiana

**Bruttoinlandsprodukt (BIP):** 1.476,73 Mrd. Euro (2006)

**Pro-Kopf-BIP:** 25.065 Euro (2006)

#### Anhang 4: Zusammenhangsstruktur der italienischen Kulturstandards

---



Quelle: Neuendecker et al. (2007, S. 187)

#### Anhang 5: Bierdeckel Gaffel 'Höflich kommt weiter'

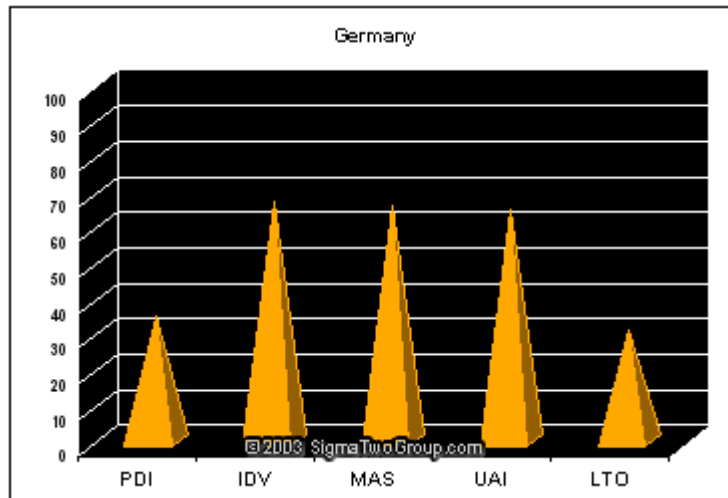
---



## Anhang 6: Graphik 'Hofstede's Kulturdimensionen' Deutschland, Österreich und Italien im Vergleich

---

### Kulturstandards Deutschland



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 35

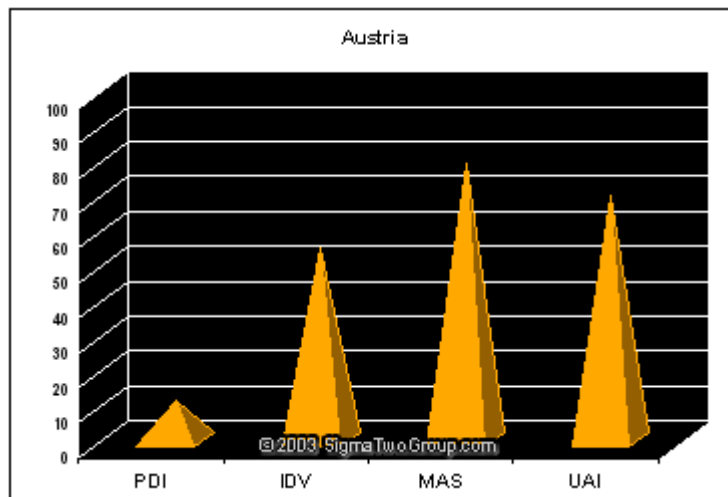
IDV: Individualism – Individualismus: 67

MAS: Masculinity – Maskulinität: 66

UAI: Uncertainty Avoidance: 65

LTO: Long Term Orientation: 31

### Kulturstandards Österreich



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 11

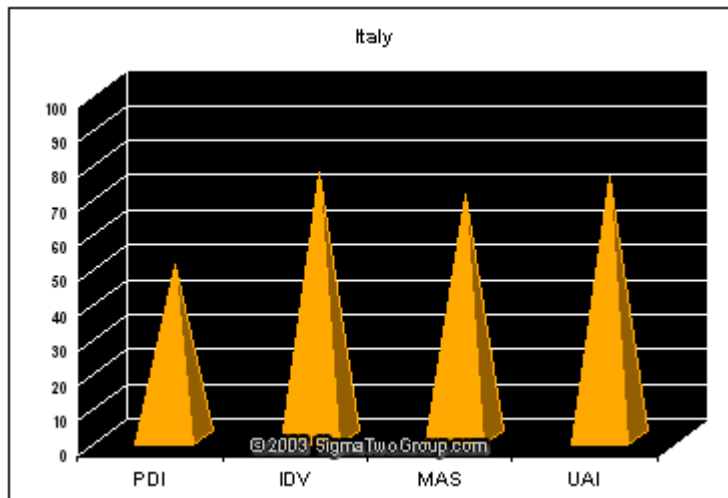
IDV: Individualism – Individualismus: 55

MAS: Masculinity – Maskulinität: 79

UAI: Uncertainty Avoidance: 70

LTO: Long Term Orientation: nicht erhoben

## Kulturstandards Italien



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 50

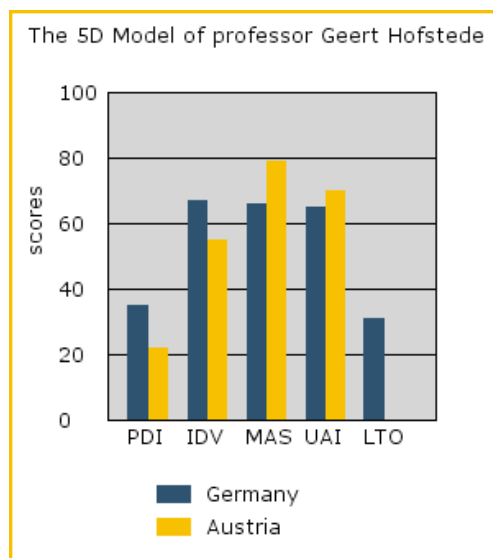
IDV: Individualism – Individualismus: 76

MAS: Masculinity – Maskulinität: 70

UAI: Uncertainty Avoidance: 75

LTO: Long Term Orientation: nicht erhoben

## Deutschland und Österreich im Vergleich



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 35 (Deutschland) zu 11 (Österreich)

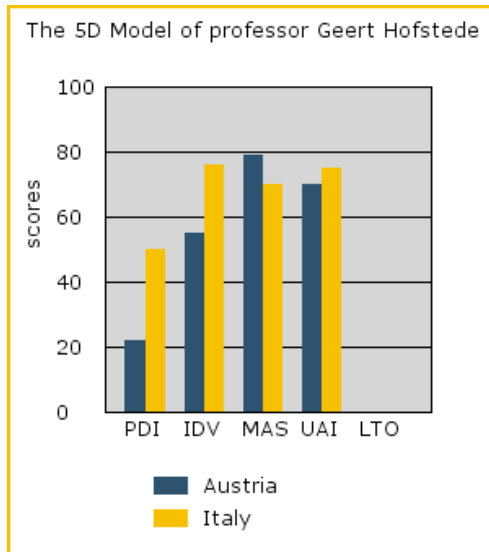
IDV: Individualism – Individualismus: 67 (Deutschland) zu 55 (Österreich)

MAS: Masculinity – Maskulinität: 66 (Deutschland) zu 79 (Österreich)

UAI: Uncertainty Avoidance: 65 (Deutschland) zu 70 (Österreich)

LTO: Long Term Orientation: 31 (Deutschland) zu (nicht erhoben)

### Kulturdimensionen Österreich und Italien im Vergleich



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 11 (Österreich) zu 50 (Italien)

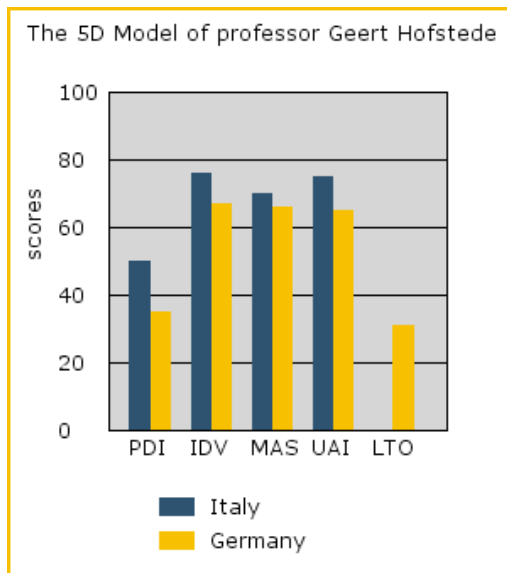
IDV: Individualism – Individualismus: 55 (Österreich) zu 67 (Italien)

MAS: Masculinity – Maskulinität: 79 (Österreich) zu 70 (Italien)

UAI: Uncertainty Avoidance: 70 (Österreich) zu 75 (Italien)

LTO: Long Term Orientation: nicht erhoben

### Kulturdimensionen Italien und Deutschland im Vergleich



PDI: Power Distance – Machtdistanz: 50 (Italien) zu 35 (Deutschland)

IDV: Individualism – Individualismus: 67 (Italien) zu 67 (Deutschland)

MAS: Masculinity – Maskulinität: 70 (Italien) zu 66 (Deutschland)

UAI: Uncertainty Avoidance: 75 (Italien) zu 65 (Deutschland)

LTO: Long Term Orientation: (nicht erhoben) zu 31 (Deutschland)

Quelle: <http://www.geert-hofstede.com>

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere eidesstattlich, dass ich die von mir vorgelegte Dissertation selbstständig und ohne unzulässige Hilfe abgefertigt, die benutzten Quellen und Hilfsmittel vollständig angegeben und die Stellen der Arbeit einschließlich Tabellen, Karten, Abbildungen, die anderen Werken im Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, in jedem Einzelfall als Entlehnung kenntlich gemacht habe; dass diese Dissertation noch keinem anderen Fachbereich zur Prüfung vorgelegen hat; dass sie noch nicht veröffentlicht worden ist sowie dass ich solch eine Veröffentlichung vor Abschluss des Promotionsverfahrens nicht vornehmen werde. Die Promotionsordnung ist mir bekannt. Die von mir vorgelegte Dissertation ist von Prof. Dr. Hannes Stubbe betreut worden.

Köln, den 30. März 2008

Iris Wangermann